

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009



Québec 

Régie du logement

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

**Régie
du logement**

Québec



Le contenu du présent rapport a été rédigé
par le personnel de la Régie du logement.
Les photographies ont été réalisées par Zoé Pouliot-Masse.

Le rapport annuel de gestion 2008-2009 est disponible sur le site Internet
de la Régie du logement à l'adresse suivante : **www.rdl.gouv.qc.ca**

Note : Le masculin est utilisé dans le présent rapport
sans aucune discrimination et uniquement
dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 978-2-550-56917-6 (version imprimée) 978-2-550-56894-0 (pdf)
ISSN: 1706-9114 (version imprimée) 1911-0677 (en ligne)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement



Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2008-2009.

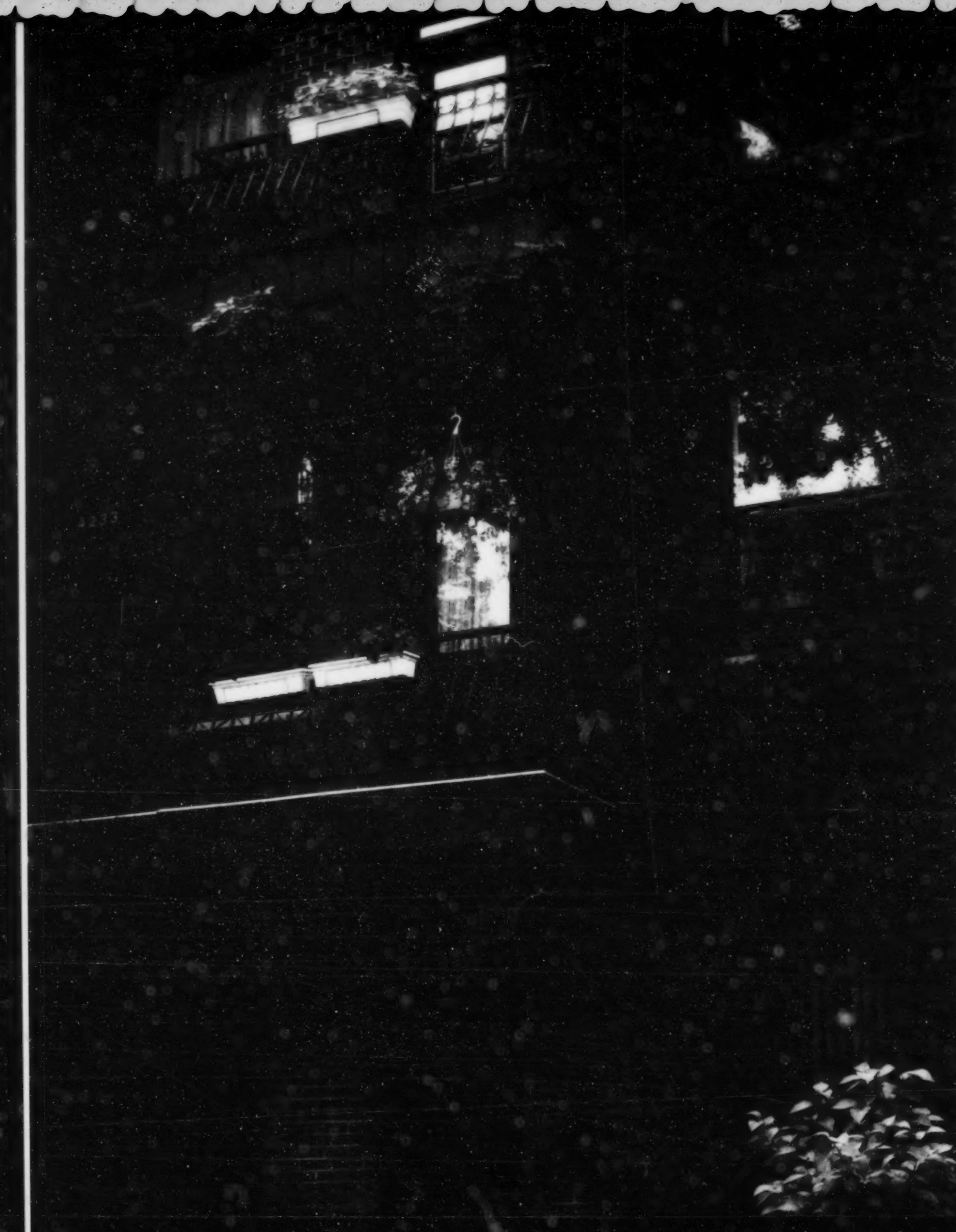
Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Laurent Lessard'. The signature is fluid and stylized.

Laurent Lessard
Québec, septembre 2009



Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De-La-Salle, Aile Chauveau, 4^e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau, Québec (Québec) G1R 4J3



Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Le présent rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Régie du logement pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2009.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

A handwritten signature in cursive script, appearing to read 'Luc Harvey'.

M^{re} Luc Harvey
Montréal, septembre 2009



DÉCLARATION DE FIABILITÉ

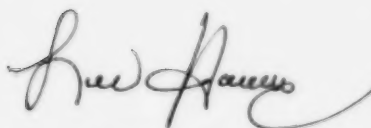
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2008-2009 :

- * décrit fidèlement la mission, les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens;
- * présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- * présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi des opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Le président,



M^r Luc Harvey
Montréal, septembre 2009



RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Luc Harvey
Président
Régie du logement

Monsieur le Président,

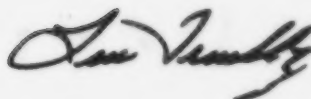
Nous avons procédé à l'examen du Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Régie du logement. Notre examen a porté sur les résultats et les renseignements relatifs à la planification stratégique 2005-2008 et à la déclaration de services aux citoyens publiée en décembre 2007. Il est à noter que l'information relative à des exercices antérieurs à l'exercice 2008-2009 ou y faisant référence n'a fait l'objet d'aucune appréciation.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des données divulguées incombe à la direction de la Régie du logement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mandat.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification concernant les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2008-2009 nous paraît, à tous égards importante, plausible et cohérente.

Le vérificateur interne,



Luc Tremblay
Québec, septembre 2009

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de fiabilité	IX
Rapport de validation de la vérification interne	XI
Le mot du président	XVII
1. La Régie du logement	21
1.1. La mission	21
1.2. Les valeurs	21
1.3. Les activités	21
1.3.1. L'adjudication	21
1.3.2. La conciliation	22
1.3.3. L'information	22
1.3.4. Le fonctionnement du tribunal	22
1.4. L'organisme	23
1.4.1. La structure organisationnelle	23
1.4.2. La présidence	24
1.4.3. La vice-présidence aux activités du tribunal	24
1.4.4. La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence	25
1.4.5. Les mécanismes de régie interne	25
2. Le contexte et les enjeux	27
2.1. Contexte externe	27
2.1.1. Attentes de la clientèle	27
2.2. Contexte interne	27
2.3. Enjeux	28
3. Faits saillants de l'exercice 2008-2009	28
4. Les résultats relatifs au plan stratégique	30
5. Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens	43
6. Le traitement des plaintes	47
7. L'utilisation des ressources	48
7.1. L'utilisation des ressources humaines	48
7.2. L'utilisation des ressources financières	50
7.3. L'utilisation des ressources informationnelles	50
8. Exigences législatives et réglementaires	52
8.1. Accès à l'égalité à l'emploi	52
8.2. Égalité entre les femmes et les hommes	53
8.3. Accès à l'information	54
8.4. Protection des renseignements personnels	55
8.5. Allègement réglementaire et administratif	55
8.6. Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics	56
8.7. Développement durable et changements climatiques	57
8.8. Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	57
8.9. Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité pour les personnes handicapées	58
8.10. Recommandations du Vérificateur général du Québec	58

9. Information financière 2008-2009	59
10. Décisions d'intérêt en 2008-2009	63
Annexe 1 : Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2008-2009	64
Annexe 2 : Liste des lois et règlements d'application	73
Annexe 3 : Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2009	75
Annexe 4 : Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en 2008-2009	76
Annexe 5 : Liste des bureaux de la Régie du logement et des autres localités où elle siège	77
Annexe 6 : Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement	79
Annexe 7 : Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement	81

Liste des tableaux et graphiques

Tableaux	Titre	Page
Tableau 1 :	Délais moyens pour une première audience, en mois	28
Tableau 2 :	Volume de réponses par type de canal	29
Tableau 3 :	Délais de traitement selon les catégories des causes	30
Tableau 4 :	Nombre de plaintes selon les motifs	47
Tableau 5 :	Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers	48
Tableau 6 :	Répartition des ETC autorisés au 31 mars 2009 par unité administrative	48
Tableau 7 :	Répartition des ETC occasionnels au 31 mars 2009 par unité administrative	48
Tableau 8 :	Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines	49
Tableau 9 :	Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2009	49
Tableau 10 :	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	50
Tableau 11 :	Embauche totale au cours de la période 2008-2009	52
Tableau 12 :	Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009	52
Tableau 13 :	Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	52
Tableau 14 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	53
Tableau 15 :	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009)	53
Tableau 16 :	Taux d'embauche des femmes en 2008-2009	54
Tableau 17 :	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009	54
Graphiques	Titre	Page
Graphique 1 :	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009 (comparaison des résultats avec ceux du 31 mars 2008)	29
Graphique 2 :	Dossiers réglés en conciliation	31
Graphique 3 :	Ententes entre les parties lors d'une audience	31
Graphique 4 :	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes	33
Graphique 5 :	Taux de réponse en téléphonie	34
Graphique 6 :	Consultation des messages du système de réponse vocale interactive	35

LE MOT DU PRÉSIDENT

L'année financière 2008-2009 aura été une année de positionnement. Je suis particulièrement fier d'en faire le bilan car les fruits de ce travail de planification marqueront les prochaines années de l'organisation, au bénéfice, j'en suis persuadé, de l'importante clientèle que nous desservons.

En tout premier lieu, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. La démarche a permis d'établir les positions cibles de la Régie en matière d'adjudication et d'information, de même que sur le plan des ressources humaines, matérielles et informationnelles. Les orientations retenues sont résolument axées sur les priorités gouvernementales en visant l'amélioration de la prestation de services aux citoyens, l'obtention de gains d'efficacité dans les opérations et une gestion rigoureuse des ressources. Il est à noter que les travaux d'élaboration du positionnement d'affaires ont été réalisés à l'interne, permettant ainsi une économie substantielle.

Conformément à ce positionnement d'affaires, la Régie a également élaboré son plan stratégique pour la période 2009-2013. Au 31 mars 2009, le plan n'avait pas encore franchi toutes les étapes de validation. Le prochain rapport annuel en fera la présentation et les résultats découlant de ce nouveau plan seront alors exposés.

Par ailleurs, la Régie a amorcé une révision en profondeur de ses processus d'affaires. Cette révision des façons de faire a principalement pour but d'améliorer la performance de l'organisation et d'obtenir des gains, tant sur le plan financier que sur le plan des ressources humaines, de façon à consacrer le maximum d'efforts aux activités à valeur ajoutée. Trois principaux processus sont ciblés dans le contexte de cet exercice de révision, soit la réception et le traitement des demandes d'audience au tribunal, la réponse aux demandes d'information et la conciliation entre locateurs et locataires. Les travaux commencés durant l'exercice 2008-2009 se poursuivront au cours du premier trimestre de 2009-2010.

Parallèlement à ces révisions, nous avons consolidé le service de recherche et de planification, principalement en ce qui a trait à l'élaboration et au suivi des indicateurs de gestion. Ces travaux permettront notamment à l'équipe de direction de bénéficier d'une information de gestion pertinente et en temps opportun pour assurer un suivi rigoureux et efficace des activités.

Le travail de positionnement ne s'est pas arrêté là. Nous avons également produit notre Plan d'action de développement durable couvrant la période 2009-2013, lequel a été déposé sur le portail Internet de la Régie le 20 mars 2009.

Tout en menant ces importants travaux de planification, la Régie a réduit les délais pour obtenir une audience et elle a diminué le volume de dossiers en attente pour les causes civiles, comme en témoignent les résultats présentés dans ce rapport annuel. Toujours au chapitre de la performance, nous avons amélioré le taux de réponse téléphonique, permettant ainsi à nos clients de bénéficier plus facilement des services qui leur sont offerts pour connaître leurs droits et obligations relatifs au bail.

L'exercice financier 2008-2009 aura aussi été fertile au chapitre des ententes en services partagés, la Régie souscrivant de façon tangible au partage des ressources entre ministères et organismes dans le but de réaliser des gains aux chapitres de l'efficience et de l'efficacité. Deux nouvelles ententes ont ainsi été conclues, l'une avec Revenu Québec, le 20 janvier 2009, concernant la vérification interne, les ressources matérielles (aménagement) et la gestion des ressources humaines et l'autre avec le Centre des services partagés du Québec (CSPQ), le 12 février 2009, en ce qui a trait à la rémunération et aux avantages sociaux. D'autres travaux ont été menés pour optimiser les ententes existantes.

Je suis fier de souligner que tous ces travaux, de même que les améliorations à l'égard de nos résultats, ont été réalisés en atteignant l'équilibre budgétaire et en respectant l'enveloppe d'équivalents temps complet (ETC) consentie par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Derrière ces travaux et ces résultats, il y a d'abord et avant tout une équipe engagée. Au cours de l'exercice 2008-2009, j'ai effectué, accompagné de l'équipe de gestion, une tournée de tous les bureaux. Je voulais ainsi partager la vision de l'organisation, présenter les principaux chantiers et annoncer l'amorce d'importants changements dans l'organisation du travail et les façons de faire. Ces rencontres m'ont permis de constater le dynamisme et l'expertise du personnel de la Régie, que je désire d'ailleurs remercier pour les efforts déployés et les résultats obtenus au cours de l'exercice 2008-2009.

Tout cela est de bon augure pour l'avenir.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luc Harvey', with a stylized, flowing script.

M^e Luc Harvey
Montréal, septembre 2009



Régie du logement
du Québec



1. LA RÉGIE DU LOGEMENT

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est établie dans la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1) et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 La mission

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant de leurs relations entre locateurs et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 Les valeurs

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 Les activités

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que la loi lui confère.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement, lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 \$.

Pour exercer son rôle de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions pertinentes de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ou en matière de logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quels que soient les montants en jeu. Cette compétence sans considération des montants en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où aucun règlement n'existe à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation des intérêts entre les locateurs et les locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend, sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, Internet, courriel, courrier ou encore directement dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et la publication de dépliants et de formulaires.

Dans son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer le citoyen désirant s'adresser au tribunal sur les recours prévus par la loi, les étapes d'une telle démarche et les règles de preuve.

Le service téléphonique permet de communiquer directement avec un préposé aux renseignements durant les heures de bureau. L'accès au service téléphonique est simple : en région, par l'utilisation d'un seul numéro de téléphone sans frais : 1 800 683-BAIL (2245); pour les bureaux de Montréal, de Laval et de Longueuil :

514 873-BAIL (2245). Le système de réponse vocale interactive (RVI) offre également aux citoyens des capsules d'information sur un ensemble de sujets et il est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Il est aussi possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux de la Régie du logement. Dans les bureaux ouverts 5 jours par semaine, desservant une population de plus de 100 000 habitants, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Le site Internet de la Régie du logement (www.rdl.gouv.qc.ca) permet à la population de consulter une documentation des plus complètes, tant sur les services offerts que sur les droits et obligations du citoyen locateur ou locataire. De plus, les parties liées à une demande introduite auprès de la Régie peuvent y effectuer le suivi

de leur dossier, en connaître les étapes du traitement, le détail de l'identification des parties, l'état des recours introduits et, le cas échéant, consulter la décision rendue. Le citoyen peut également, par le site Internet, s'adresser à un préposé aux renseignements par courriel pour obtenir un complément d'information.

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs



formulaires adaptés aux différents recours sont disponibles pour permettre aux citoyens de déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, en acquitter les frais prévus au Règlement sur les frais exigibles pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son degré d'urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue à la loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec et le Code de procédure civile à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire apparaître le droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties, à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La loi prévoit que la Régie du logement a un pouvoir de révision de toute décision rendue sur une demande de fixation de loyer. Une telle décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie sur une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou la conservation du stock de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition d'obtenir la permission d'un juge de la Cour du Québec.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement assure l'application du Règlement sur les critères de fixation de loyer aux cas qui lui sont soumis lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions du bail renouvelé. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

1.4 L'organisme

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels et de personnel technique et de bureau.

Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

1.4.1 La structure organisationnelle

Afin de permettre l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard du citoyen, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement était structurée, au 31 mars 2009, en trois unités administratives :

- la présidence;
- la vice-présidence aux activités du Tribunal;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.

1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires lors de toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou l'interprétation de la loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allégement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

Par ailleurs, sous la responsabilité du vice-président, la Direction des services de soutien aux activités du tribunal a la responsabilité d'assurer l'atteinte des résultats au regard de la gestion des délais d'audience, du déploiement de l'offre de conciliation et de la qualité du secrétariat en matière d'adjudication. Cette direction regroupe le Service de la coordination des rôles et de la conciliation, le Service du secrétariat des régisseurs et le Service du greffe sur l'ensemble du territoire.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels et de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa direction des services organisationnels, assume :

- la gestion des ressources financières et matérielles;
- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
 - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
 - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
 - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
 - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions et la production des rapports d'information de gestion;
- les communications internes et externes;
- la gestion des ressources informationnelles;
- la gestion documentaire;
- le traitement des plaintes;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et 3 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

De plus, la Direction générale de l'administration veille à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux, avec le ministère du Revenu chargé de fournir les services à la Régie en matière de ressources humaines, d'aménagement et de vérification interne, ainsi que des ententes avec d'autres tribunaux administratifs et ministères.

1.4.5 Les mécanismes de régie interne

Pour lui permettre de mieux réaliser sa mission, la Régie du logement maintient des mécanismes de régie interne dont les quatre principaux sont : le comité de direction, le comité de gestion élargi, l'assemblée des régisseurs et le comité qualité-cohérence-conciliation.

Le comité de direction

Le comité de direction est composé du président, du vice-président aux activités du tribunal, de la directrice générale de l'administration et d'un secrétaire. Ce comité assiste et conseille le président quant à la mise en œuvre des orientations et politiques gouvernementales et à l'adoption des politiques internes de la Régie. Il veille aussi à la réalisation des activités de l'organisme et assure le suivi du plan stratégique dans le respect de sa mission et de ses ressources.

Le comité de gestion élargi

Le comité de gestion élargi a pour raison d'être le partage de l'information pertinente à la réalisation des objectifs de la Régie. Il est composé du président, du vice-président aux activités du tribunal, de la directrice générale de l'administration, de la directrice

des services de soutien aux activités du tribunal, des trois directeurs territoriaux, du directeur des services organisationnels ainsi que du secrétaire du comité de direction. Le comité se réunit une à deux fois par année.

L'assemblée des régisseurs

L'assemblée des régisseurs est l'instance compétente pour adopter les règles de procédure applicables devant le tribunal. Elle constitue un forum d'échanges entre les régisseurs, assurant ainsi leur contribution à l'élaboration des orientations générales de la Régie. L'assemblée permet également de sensibiliser les régisseurs aux objectifs liés aux délais de traitement des dossiers.

Ces échanges favorisent également la cohérence judiciaire, la mise à jour constante des connaissances juridiques et le perfectionnement des compétences. Ce mode de fonctionnement s'inscrit dans le respect des exigences judiciaires d'indépendance et d'impartialité.

Le comité qualité-cohérence-conciliation

Mandaté par le président, le comité qualité-cohérence-conciliation, composé d'adjudicateurs, s'est doté de mécanismes afin de favoriser la cohérence et la qualité des décisions. Dans cette perspective, le comité prend connaissance des décisions, dresse l'état des interprétations divergentes et élabore des dossiers qui sont soumis aux tables d'échanges juridiques, lesquelles sont composées de tous les adjudicateurs.

En matière de conciliation, ce comité propose des stratégies en vue de favoriser la conciliation avant qu'une décision ne soit rendue. Le comité est également appelé à valider le contenu des publications et autres documents accessibles au public.



2. LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

2.1 Contexte externe

Au cours des dix dernières années, soit de 1998 à 2008, l'état de l'économie a fait en sorte que des fluctuations importantes des demandes d'audience ont été enregistrées, principalement en matière de fixation de loyers. La fin de l'année 2008 et le début de l'année 2009 ont été marqués par une importante récession, et ce, à l'échelle mondiale. Il est possible que la situation du logement en subisse les contrecoups en 2009 et 2010. Le cas échéant, le marché du logement locatif pourrait connaître un certain resserrement.

Par ailleurs, trois tendances démographiques laissent présager une demande accrue de logements locatifs. Le vieillissement des ménages fait en sorte que la demande s'accroît pour de plus petits logements adaptés à l'état de santé des personnes âgées. L'augmentation de ménages composés d'une personne seule favorise également le choix d'un logement locatif. Enfin, les immigrants, qui contribuent à la croissance de la population, sont majoritairement locataires, du moins pendant les premières années qui suivent leur arrivée au pays.

2.1.1 Attentes de la clientèle

En 2008, la Régie a entrepris en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor une enquête multiservice réalisée par la firme Léger Marketing. Le rapport a été déposé à la Régie en août 2008. L'étude portait sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard de la demande pour une audience devant la Régie du logement. L'enquête a notamment permis de préciser les attentes des usagers relativement aux délais liés à la prestation de services et de dégager les principales pistes d'amélioration souhaitées par la clientèle.

Sur le plan de la qualité perçue, les résultats ont été positifs. Le respect et la confidentialité ressortent comme les dimensions de la qualité de service les mieux perçues.

2.2 Contexte interne

La Régie du logement est assujettie à l'orientation gouvernementale en matière de gestion de la main-d'œuvre. Les départs à la retraite ne sont donc compensés que partiellement. En raison de l'ancienneté relativement élevée des employés de la Régie du logement, on prévoit donc une diminution importante des effectifs d'ici 2013.

Dans ce contexte, la Régie du logement n'a d'autre choix que d'analyser ses façons de faire et de déterminer quelles solutions pourraient être appliquées pour offrir ses services de manière plus efficace et efficiente.

2.3 Enjeux

Compte tenu du contexte dans lequel évolue la Régie du logement, il devient primordial de maintenir la stabilité en ce qui concerne la capacité du tribunal à entendre des causes. Ces dernières seront toujours entendues par un régisseur ou un greffier spécial, d'où l'importance de maintenir un nombre adéquat d'adjudicateurs.

En ce qui a trait aux attentes de la clientèle, la Régie s'assurera de prendre en considération les données obtenues au cours des enquêtes réalisées. Le choix des solutions et le rythme de leur implantation devront cependant respecter le cadre budgétaire de la Régie et considérer les ressources disponibles pour leur réalisation. Il s'agit d'un enjeu de taille dans un contexte où le personnel qui part à la retraite ne peut être remplacé que partiellement.

L'amélioration du fonctionnement du tribunal et des services d'information au cours des prochaines années implique une révision systématique des façons de faire. La revue des processus devra être menée avec comme toile de fond une optimisation des effectifs et des orientations gouvernementales clairement exprimées en matière de services partagés et de gouvernement en ligne.

Les solutions proposées ne pourront toutefois être appliquées sans une refonte du système informatique vital pour la mission de la Régie du logement, lequel restreint actuellement toute croissance nécessitant un soutien informationnel.

3. FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2008-2009

Pendant l'exercice 2008-2009, la Régie du logement comptait 209 employés. De ce nombre, 148 sont des employés réguliers (à l'exclusion des régisseurs).

Les activités

En 2008-2009, un total de 77 216 causes ont été introduites ou relancées au tribunal, soit une majoration de 1,4 % par rapport à l'exercice précédent. Par ailleurs, la Régie a tenu 76 677 audiences pendant la même période.

En matière de traitement des causes, la Régie du logement a diminué presque tous ses délais, sauf pour les causes de non-paiement pour lesquelles les résultats sont demeurés identiques à ceux de l'exercice précédent.

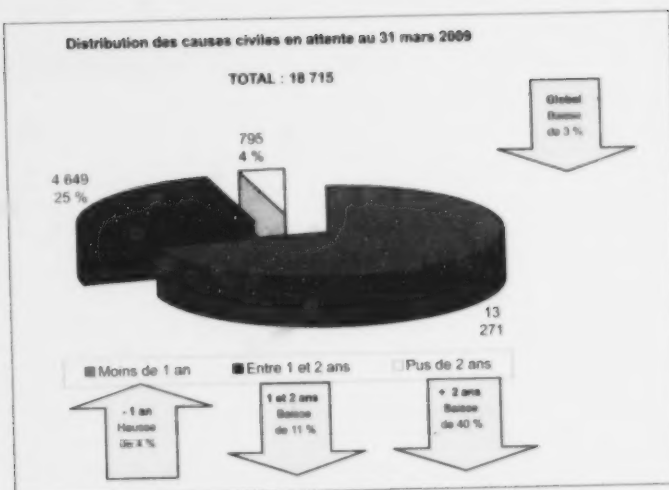
Tableau 1 : Délais moyens pour une première audience en mois

Délai pour une première audience	Moyenne 2006-2007	Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009
Fixation et révision	7,4	7,0	6,8
Non-paiement	1,4	1,3	1,3
Causes urgentes	1,6	1,6	1,4
Causes prioritaires	9,4	8,5	6,7
Causes générales	17,2	18,4	15,9

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode de calcul et diffèrent donc des données présentées dans les rapports annuels antérieurs.

Pour ce qui est des volumes de dossiers en attente, la Régie du logement a également enregistré des résultats positifs qui ont eu une incidence sur les délais de traitement.

Graphique 1 :
Distribution des
causes civiles en
attente au 31 mars
2009 (comparaison
des résultats
avec ceux du
31 mars 2008)



En ce qui concerne les activités d'information, la Régie du logement a répondu à 2 024 826 demandes au cours de l'exercice 2008-2009 par son service téléphonique, son site Internet ou à ses bureaux.

Tableau 2 : Volume des réponses par type de canal

Canal	2008-2009
Téléphone	613 717
Internet	1 241 449
Entrevues et visiteurs	169 660
Total	2 024 826

Fait à noter, la Régie a amélioré l'accessibilité à son service téléphonique, atteignant un taux de réponse de 74,2 %, une augmentation de 4,2 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

4. LES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

Cette section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2005-2008 et dans le Plan d'action 2007-2008.

Pour l'exercice 2008-2009, les engagements de la dernière année du Plan stratégique 2005-2008 ont été reconduits.

ORIENTATION 1

Accroître la performance de la Régie dans la prestation des services aux citoyens en matière de règlement des litiges.

AXE D'INTERVENTION 1.1

DÉLAIS DE TRAITEMENT

► Objectif stratégique

Entendre les dossiers courants selon les délais établis pour 2007-2008

Indicateur

Délai moyen avant audience en mois

Cibles et résultats

Tableau 3 : Délais de traitement selon les catégories des causes

Catégorie des causes	Résultats du traitement des causes		Cibles (mois)
	31 mars 2008	31 mars 2009	
Fixation et révision	7,0	6,8	5
Non-paiement	1,3	1,3	1
Causes civiles urgentes	1,6	1,4	1
Causes civiles prioritaires	8,5	6,7	6
Causes civiles générales	18,4	15,9	16

Note : Les données expriment les délais moyens en mois pour une première audience.

Commentaire

De façon générale, la Régie a diminué ses délais en 2008-2009, sauf pour les causes de non-paiement où le délai s'est maintenu à 1,3 mois. La Régie a atteint la cible établie concernant les causes civiles générales, le délai moyen pour une première audience passant de 18,4 mois en 2007-2008 à 15,9 mois en 2008-2009. Concernant les causes prioritaires, le délai a diminué de 21 %, passant de 8,5 mois à 6,7 mois.

Il est à noter que pour les demandes de fixation et de révision de loyer, le délai de 6,8 mois résulte du traitement particulier réservé aux grands ensembles immobiliers. La Régie met délibérément un certain temps avant de procéder à l'audition de ces causes, de sorte qu'elle peut convoquer les parties à une seule audience (d'une durée de deux jours). Cela permet d'éviter des déplacements multiples ainsi que de reproduire de manière répétitive les mêmes preuves.

AXE D'INTERVENTION 1.2

CONCILIATION

► Objectif stratégique

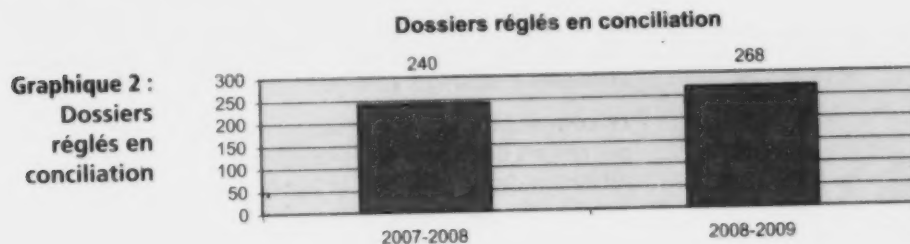
Offrir la conciliation comme moyen de règlement des litiges pour des dossiers particuliers qui sont en attente d'audience

Indicateur

Nombre de dossiers réglés par la conciliation

Cible et résultats

Accroissement de 10 % du nombre de dossiers réglés



Commentaire

Le Service de la coordination des rôles et de la conciliation a permis de régler 268 dossiers en 2008-2009, ce qui représente un accroissement de 12 % comparativement à 2007-2008. La cible a donc été atteinte. Ce service est implanté sur l'ensemble du territoire du Québec.

AXE D'INTERVENTION 1.3

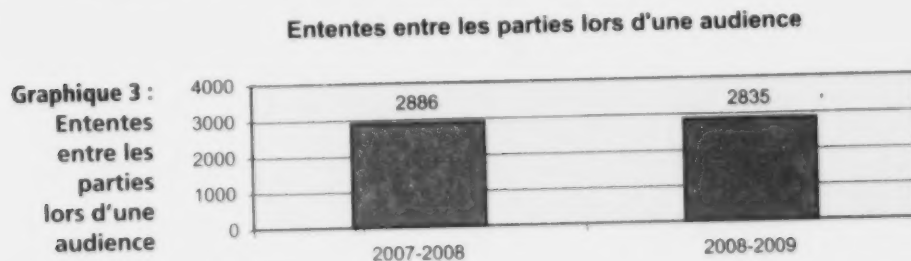
RÈGLEMENT À L'AMIABLE À L'AUDIENCE

► Objectif stratégique

Accroître le nombre de dossiers qui se concluent par une entente entre les parties lors d'une audience

Cible et résultats

Accroissement de 5 % du nombre de dossiers réglés



Commentaire

Bien que des efforts aient été déployés, la cible n'a pas été atteinte en 2008-2009. Le nombre d'ententes à l'audience s'est chiffré à 2 835, soit une diminution de 1,8 % par rapport au résultat de 2007-2008.

AXE D'INTERVENTION 1.4

QUALITÉ ET COHÉRENCE DES DÉCISIONS

► Objectif stratégique

Mettre en place d'ici mars 2008 de nouveaux outils visant la cohérence et la qualité des décisions

Indicateur

Bilan des travaux visant la qualité et la cohérence, à la fin de chaque année

Commentaire

Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité qualité-cohérence-conciliation a tenu cinq rencontres. Ce comité est mandaté par le président et il est composé de régisseurs et de juristes. Il a la responsabilité de favoriser la qualité et la cohérence des décisions. Dans cette perspective, il constitue des dossiers, tient des rencontres de discussion et organise des tables d'échanges juridiques auxquelles tous les adjudicateurs participent.

Le comité procède également à la mise à jour de la banque de doctrine, un outil permettant d'assurer une centralisation des différentes analyses et opinions juridiques. La validation des publications et autres documents accessibles au public fait aussi partie du mandat de ce comité.

ORIENTATION 2

Améliorer l'accessibilité des services de la Régie et les adapter en fonction des besoins des citoyens

AXE D'INTERVENTION 2.1

ADAPTATION DES SERVICES EN FONCTION DES BESOINS DE LA CLIENTÈLE

► **Objectif stratégique**

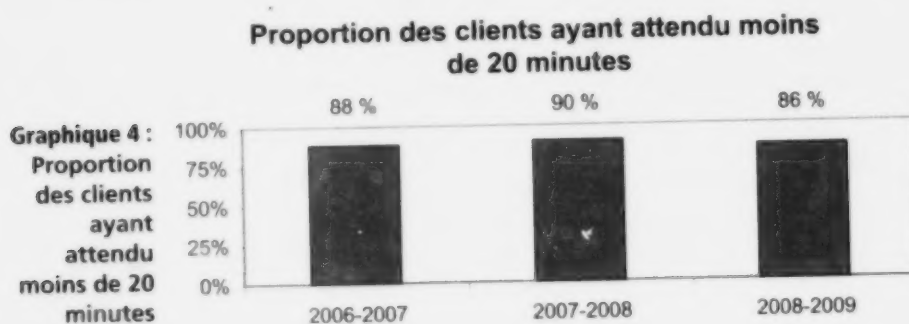
Accroître la proportion des clients qui attendent moins de 20 minutes pour une consultation auprès d'un préposé aux renseignements dans un bureau

Indicateur

Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information (en %)

Cible et résultats

La cible était établie à 90 % au 31 mars 2009.



Commentaire

En 2008-2009, la proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information a atteint 86 %, soit 4 points de pourcentage sous la cible. Les citoyens ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue, tandis que les entrevues ont duré 16 minutes en moyenne. La diminution de la proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes est attribuable à des ajustements amorcés en septembre 2008 pour mieux équilibrer les efforts déployés à l'accueil et au téléphone. Ces ajustements sont encore en cours.

► **Objectif stratégique**

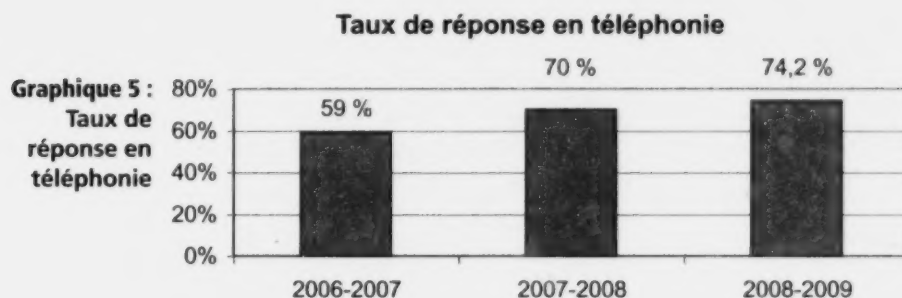
Accroître le taux de réponse aux appels téléphoniques

Indicateur

Taux de réponse aux appels téléphoniques

Cible et résultats

La cible était établie à 75 % au 31 mars 2009.



Commentaire

De façon cumulative, le taux de réponse aux appels téléphoniques s'est élevé à 74,2 % au 31 mars 2009, soit un gain de 4,2 points de pourcentage comparativement à l'exercice 2007-2008.

En 2008-2009, les préposés de la Régie ont répondu à 397 445 appels. À ce nombre, il faut ajouter 24 526 appels auxquels Services Québec a répondu selon une entente renouvelée annuellement, et ce depuis 2005. Les préposés de Services Québec répondent aux appels concernant le renouvellement du bail au cours de la période de pointe, laquelle s'échelonne de janvier à mars. Quant au système RVI, on a dénombré 360 319 consultations des différentes rubriques informatives à caractère juridique.

Depuis le 2 septembre 2008, une nouvelle façon de faire a été instaurée pour favoriser l'atteinte des objectifs de réponse téléphonique. En effet, depuis cette date, le centre d'appels de la Régie bénéficie d'une coordination centralisée, ce qui lui permet de profiter de façon optimale de la synergie de tous les bureaux répartis sur le territoire. En instaurant une coordination centralisée du centre d'appels, la Régie s'appuie sur les meilleures pratiques en usage dans les organisations qui donnent des renseignements au public, tant dans le secteur public que privé.

► **Objectif stratégique**

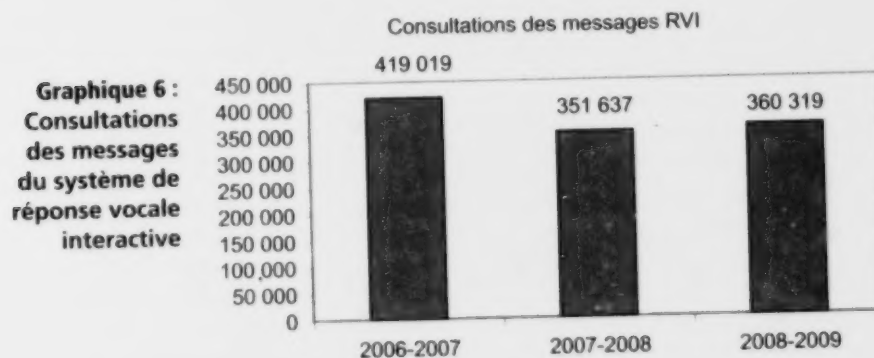
Réviser le contenu de l'information enregistrée dans le système de réponse vocale interactive (RVI), un service téléphonique offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine

Indicateur

Nombre de consultations du système de réponse vocale interactive

Cible et résultats

Hausse de volume au 31 mars 2009



Commentaire

Le système RVI permet aux locataires et aux propriétaires d'accéder, en tout temps, à de l'information générale sur leurs droits et obligations. Les segments vocaux permettent aussi de connaître les heures d'ouverture des bureaux. Quant au volet juridique de la RVI, les sujets traités répondent aux questions qui sont les plus fréquemment posées.

En 2008-2009, le nombre de consultations dans le système RVI, concernant les rubriques informatives à caractère juridique, a augmenté de 2,5 % pour s'établir à 360 319.

► **Objectif stratégique**

Accroître les services offerts aux citoyens sur le site Internet de la Régie

Indicateur

Date de l'entrée en vigueur du service

Cible

Développer l'introduction d'une demande via Internet avec paiement électronique

Commentaire

La Régie réitère son engagement selon lequel la clientèle pourra notamment déposer une demande à partir du site Internet et disposer d'un accompagnement dynamique pour le faire adéquatement. Cette offre de service implique l'adoption d'une solution de paiement en ligne.

Une telle avancée relative à l'offre de service requiert cependant le remplacement du système informatique de la Régie du logement. À ce chapitre, des travaux seront amorcés au cours de l'exercice 2009-2010. Par conséquent, la Régie n'a pu élaborer l'introduction d'une demande par Internet avec paiement électronique au cours de l'exercice.

Indicateur

Pourcentage des courriels auxquels on a répondu en 48 heures ouvrables

Cible

Répondre à l'ensemble des demandes d'information reçues dans un délai de 48 heures

Commentaire

Concernant les demandes d'information reçues par courriel, la Régie a répondu en 2008-2009 dans une proportion de 97 % à l'intérieur d'un délai de 48 heures ouvrables, soit le même résultat qu'à l'exercice précédent. Le nombre de courriels s'est établi à 9 368, ce qui représente une hausse de 1,7 % par rapport à 2007-2008 (9 368 / 9 213).

► **Objectif stratégique**

Améliorer la compréhension et l'usage des publications de la Régie

Indicateur

Nombre de publications révisées au 31 mars 2009

Cible

Réviser les documents à caractère informatif

Commentaire

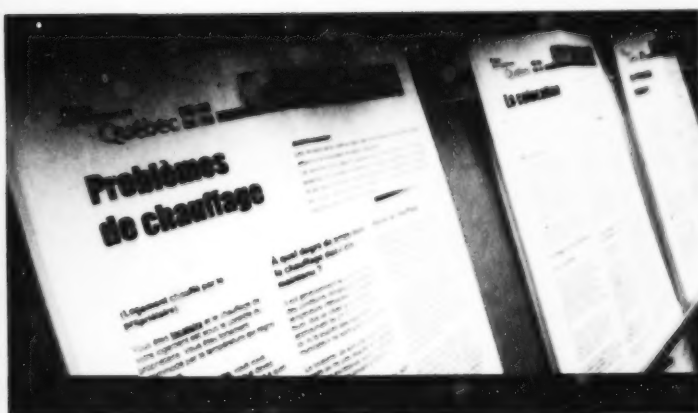
Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a produit un dépliant expliquant le service de conciliation. Par ailleurs, dix formulaires et avis ont été modifiés.

Indicateur

Date de publication du nouveau bail

Cible

Produire le nouveau bail de logement



Commentaire

La Régie du logement a décidé de ne pas modifier la version actuelle du bail avant qu'une modification législative n'ait lieu, puisqu'une telle modification aura une incidence sur son contenu.

► Objectif stratégique

Prendre les moyens pour assurer la satisfaction de la clientèle

Indicateur

Date de la publication de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens

Cibles

- Produire une nouvelle Déclaration de services aux citoyens
- Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Commentaire

Des modifications ont été apportées à la Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2008-2009 pour tenir compte de changements introduits dans le processus de traitement des plaintes. La nouvelle version a été rendue publique le 1^{er} avril 2009. Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice 2008-2009 sont donc analysés en fonction de la déclaration publiée en décembre 2007.

En 2008, la Régie a entrepris en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor une enquête multiservice réalisée par la firme Léger Marketing. Le rapport a été déposé à la Régie en août 2008. L'étude portait sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard de la demande pour une audience devant la Régie du logement. L'enquête a notamment permis de préciser les attentes des usagers à l'égard des délais liés à la prestation de services et de dégager les principales pistes d'amélioration souhaitées par la clientèle, éléments qui ont été considérés dans l'élaboration du Plan stratégique 2009-2013 qui sera rendu public au cours de l'exercice 2009-2010.

L'enquête a notamment permis de préciser les attentes des usagers à l'égard des délais liés à la prestation de services :

- en moyenne, le délai d'attente jugé raisonnable entre le moment de la demande et le moment de l'audience est de 5 semaines chez les propriétaires et de 21 semaines chez les locataires;
- en moyenne, chez les propriétaires et les locataires, le délai d'attente raisonnable est inférieur au délai perçu (20 semaines chez les propriétaires et 66 semaines chez les locataires);
- les attentes des usagers n'ont donc pas été satisfaites sur le plan des délais pour obtenir le service.

L'enquête a aussi permis de dégager les principales pistes d'amélioration souhaitées par la clientèle :

- l'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider la clientèle;
- l'apparence des installations, des équipements, des supports visuels et du site Web;
- le sentiment d'être traité avec justice;
- la capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude et à respecter ses engagements;
- la facilité d'accès au service.

► **Objectif stratégique**

Livrer l'information spécialisée

Indicateur

Bilan annuel des activités

Commentaire

Afin de remplir adéquatement son mandat d'information auprès des citoyens, la Régie du logement utilise diverses approches complémentaires à ses services de renseignements directs à la clientèle.

La Régie produit et diffuse des publications qui abordent les problèmes les plus fréquemment vécus dans les relations entre propriétaires et locataires, ou qui visent à expliquer certains aspects de la procédure applicable devant le tribunal.

À la demande de différents groupes cibles, la Régie offre des séances d'information sur la loi et sur le bail. Ces séances tenues en groupes permettent de diffuser une information claire et rigoureuse répondant aux besoins ponctuels des participants. Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie du logement a donné 47 séances d'information, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'exercice précédent. De plus, la Régie a participé à quatre salons et événements publics.

Au chapitre des relations de presse et des relations publiques, l'exercice 2008-2009 a donné lieu à 184 interventions.

► **Objectif stratégique**

Harmoniser les services d'information

Indicateur

Bilan annuel des activités

Cibles

- Alimenter de façon continue les différents partenaires de la Régie afin qu'ils informent leurs membres
- Tenir des réunions de consultation avec les organismes et associations représentatifs des locataires et des propriétaires
- Participer aux émissions d'affaires publiques selon les besoins

Commentaire

À la demande des associations, la Régie du logement a rencontré au cours de l'exercice 2008-2009 les représentants de l'Association des propriétaires d'appartements du Grand Montréal (APAGM), du Regroupement des comités logement et associations de locataires du Québec (RCLALQ) et du Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA).

AXE D'INTERVENTION 2.2

PARTENARIAT

► Objectif stratégique

Conclure une entente de partenariat avec Services Québec afin que ce nouvel organisme puisse fournir aux citoyens l'information générale sur les droits et obligations des locataires et propriétaires

Indicateur

Bilan des activités

Cibles

- Renouveler l'entente de partenariat téléphonique pour répondre aux appels relatifs au renouvellement des baux
- Poursuivre les discussions avec Services Québec sur le partage des services

Commentaire

Depuis 2005, la Régie du logement signe des ententes annuelles avec Services Québec pour répondre à ses besoins en période de pointe. En 2009, la Régie a de nouveau conclu une entente afin que les préposés de Services Québec puissent répondre aux appels relatifs au renouvellement du bail et à la fixation du loyer. L'entente couvrait la période du 27 janvier au 31 mars 2009.

En ce qui a trait à l'exploration de nouvelles avenues de partenariat avec Services Québec, la Régie procédera à des analyses de coûts-avantages. L'étude des possibilités qu'offre Services Québec demeure une priorité compte tenu des gains potentiels que peut générer un tel partenariat quant à la qualité et à l'efficacité des services de renseignements offerts par la Régie.



ORIENTATION 3

Contribuer aux orientations de l'État et poursuivre la modernisation de la gestion de la Régie

AXE D'INTERVENTION 3.1

CONTRIBUTION DE LA RÉGIE AUX GRANDS DOSSIERS RELATIFS À L'HABITATION

► **Objectif stratégique**

Assister le ministre dans l'élaboration de ses orientations en matière de contrôle des loyers

Indicateur

Bilan des activités réalisées

Commentaire

Des rapports réguliers ont été soumis à l'attention de la ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) dans le cadre des responsabilités dévolues au président de la Régie du logement en matière d'habitation.

Ainsi, le président de la Régie s'est assuré que le personnel du cabinet et la ministre soient constamment informés en matière d'habitation et de logement, autant du point de vue juridique que du point de vue des environnements internes et externes. Plus particulièrement, le président a soutenu la démarche instituée par le cabinet visant à dégager des points de consensus entre les diverses associations de locataires et de locateurs.

► **Objectif stratégique**

Contribuer aux travaux horizontaux touchant l'habitation, la lutte contre la pauvreté et la situation des aînés

Indicateur

Bilan des activités réalisées

Commentaire

Le président de la Régie du logement a participé les 11 et 12 novembre 2008 à un atelier sur la diversité culturelle et l'exclusion sociale, notamment en y présentant une conférence. Cet atelier, tenu à Montréal, a été organisé par le Secrétariat aux emplois supérieurs du ministère du Conseil exécutif et il a été élaboré avec la collaboration d'un comité consultatif composé d'une dizaine de membres des tribunaux administratifs.

À l'égard de la situation des aînés, la Régie a entendu les points de vue de propriétaires et de locataires concernant l'article 1974 du Code civil du Québec, qui fixe à 3 mois le délai d'avis de résiliation de bail à un propriétaire. Les représentants de personnes âgées réclament que ce délai soit abaissé à 1 mois afin de permettre aux aînés de quitter plus rapidement leur demeure lorsque survient la livraison d'un nouveau logement convoité et mieux adapté à leurs besoins.

Par ailleurs, la Régie du logement a collaboré avec Revenu Québec au printemps 2008 lorsque le ministère des Finances a annoncé des changements concernant le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Pour se prévaloir des majorations de crédit auprès de Revenu Québec, l'annexe au bail doit désormais être fournie comme pièce justificative. La Régie du logement a pris des mesures pour répondre à la demande exceptionnelle de baux et d'annexes au bail attribuable aux modifications annoncées.

► Objectif stratégique

Assurer une gestion stratégique de la main-d'œuvre afin de répondre aux défis auxquels la Régie sera confrontée

Indicateur

Bilan des activités réalisées

Cibles

- * Établir un plan pluriannuel des besoins en matière de main-d'œuvre au regard des départs à la retraite
- * Établir un plan de développement des ressources humaines afin de répondre aux nouveaux défis de l'organisation
- * Mettre en œuvre différentes mesures afin de moderniser la Régie

Commentaire

La Régie du logement a obtenu du Conseil du trésor, le 31 octobre 2006, une marge de manœuvre concernant l'établissement du niveau d'effectif utilisé afin de permettre l'implantation d'un plan de relève des régisseurs couvrant la période de 2007-2008 à 2009-2010. Ce plan avait été élaboré pour permettre à la Régie de compenser à l'avance pour un certain nombre de départs à la retraite et d'augmenter ainsi ses effectifs régisseurs et sa capacité d'entendre des causes pour une période de trois ans. Le niveau initial devait être rétabli en 2010-2011. Des travaux ont été amorcés en 2008-2009 pour reconduire en partie le plan de relève des régisseurs.

Par ailleurs, la Régie détermine le potentiel de relève au sein de son organisation. Les employés dont la formation et l'expérience dépassent les exigences liées à leur emploi actuel sont ainsi invités à occuper un poste qui exploitera davantage leurs compétences.

Au chapitre de la modernisation de l'organisation, un positionnement d'affaires sur un horizon de dix ans a été réalisé au cours de l'exercice 2008-2009. La démarche a permis d'établir les positions cibles de la Régie en matière d'adjudication et d'information, de même que sur le plan des ressources humaines, matérielles et informationnelles. Les orientations retenues sont résolument axées sur les priorités gouvernementales en visant l'amélioration de la prestation de services aux citoyens, l'obtention de gains d'efficacité dans les opérations et une gestion rigoureuse des ressources.

Conformément à ce positionnement d'affaires, la Régie a également élaboré son plan stratégique pour la période 2009-2013, lequel sera rendu public au cours de l'exercice 2009-2010.

De plus, une révision des processus d'affaires de la Régie a été amorcée en février 2009. Cette révision des façons de faire a principalement pour but d'améliorer la performance de l'organisation et d'obtenir des gains tant sur le plan financier que le sur le plan de l'effectif, de façon à consacrer le maximum d'efforts aux activités à valeur ajoutée. Trois principaux processus sont ciblés dans le cadre de cet exercice de révision, soit la réception et le traitement des demandes d'audience au tribunal, la réponse aux demandes d'information et la conciliation entre locataires et locataires.



► **Objectif stratégique**

Mesurer le coût de revient des activités de la Régie

Indicateur

Résultat des analyses de coût

Cibles

Coût de revient des activités judiciaires

- Coût de revient du service téléphonique
- Coût de revient du service d'information en entrevues
- Coût de revient des activités administratives

Commentaire

En raison des travaux de révision des processus amorcés au cours de l'exercice 2008-2009, et qui se poursuivront au cours de l'exercice 2009-2010, l'établissement du coût de revient a été reporté. De fait, la révision des processus aura une incidence directe sur la méthode de calcul du coût de revient. La démarche demeure cependant prioritaire et, à cet égard, des travaux seront menés au cours du prochain exercice.

► **Objectif stratégique**

Promouvoir de façon continue l'éthique au sein du personnel de la Régie

Indicateur

Bilan des activités réalisées

Cibles

- Mener des activités de formation ou de sensibilisation à l'éthique
- Promouvoir le contenu des documents concernant les valeurs organisationnelles, la Déclaration de services aux citoyens et les différents codes d'éthique

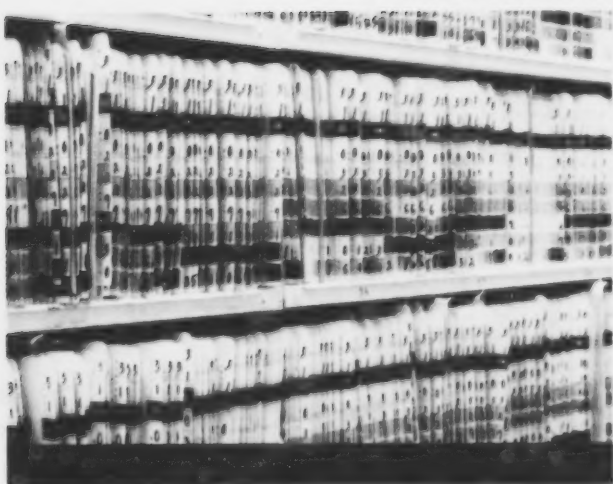
Commentaire

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a entrepris sa première campagne annuelle de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité de l'information. Cette campagne a

pour objectif d'informer et de sensibiliser l'ensemble des employés de la Régie du logement à l'importance du lien de confiance qui doit s'établir avec la population. Cette campagne culmine par la signature annuelle d'une déclaration de discrétion par les employés de la Régie du logement. La démarche permet de faire un rappel concernant la Loi sur la fonction publique, le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement. Quant aux régisseurs, la RDL dispose d'un code de déontologie particulier. La Régie fait également un rappel constant au personnel de ses valeurs organisationnelles que sont le respect, la diligence, la loyauté et la qualité.

Par ailleurs, une séance de formation relative à la gestion de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels a aussi été donnée à tous les gestionnaires, ainsi qu'à l'adjoint au responsable de l'accès à l'information.

La Régie a aussi révisé son processus de traitement des plaintes afin de le rendre plus efficace et plus efficient. La nouvelle directive sur le traitement des plaintes est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2009.



LES RESULTATS RELATIFS A LA DECLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En avril 2009, la Régie a rendu publique pour la troisième fois sa Déclaration de services aux citoyens. Les résultats pour l'exercice 2008-2009 sont toutefois examinés en fonction des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens publiée en décembre 2007.

Engagements relatifs à l'accessibilité

Engagement	Résultat
Nous assurons une présence dans toutes les régions du Québec et mettons à votre disposition un numéro de téléphone pour nous joindre sans frais partout au Québec.	La Régie exerce ses activités à partir de 26 bureaux répartis sur tout le territoire québécois, auxquels s'ajoutent 3 points de services. Il convient de préciser que le taux d'ouverture des bureaux en région a été maximisé au cours de l'exercice 2008-2009, et qu'il s'est ainsi élevé à 99 %. Pour joindre la Régie du logement sans frais partout au Québec, la clientèle peut composer le 1 800 683 BAIL (2245).
À nos bureaux, nous veillons à ce que votre attente ne dépasse pas 20 minutes.	En 2008-2009, la proportion de clients qui ont attendu moins de 20 minutes dans un bureau d'information a atteint 86 %. Les citoyens ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue, tandis que les entrevues ont duré 16 minutes en moyenne.
Au téléphone, nous veillons à vous répondre le plus rapidement et efficacement possible compte tenu de l'achalandage.	De façon cumulative, le taux de réponse aux appels téléphoniques s'est élevé à 74,2 % au 31 mars 2009, soit un gain de 4,2 points de pourcentage comparativement à l'exercice 2007-2008.
De plus, notre système de réponse vocale interactive est accessible 24 heures par jour.	Le système RVI permet aux locataires et aux propriétaires d'accéder, en tout temps, à de l'information générale sur leurs droits et obligations. Les segments vocaux permettent aussi de connaître les heures d'ouverture des bureaux. Quant au volet juridique de la RVI, les sujets traités répondent aux questions qui sont les plus fréquemment posées. En 2008-2009, le nombre de consultations dans le système RVI, concernant les rubriques informatives à caractère juridique, a augmenté de 2,5 % pour s'établir à 360 319.
Par courrier, nous répondons à vos demandes d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a répondu aux demandes d'information générale reçues par courrier dans un délai de 5 jours dans une proportion de 91,8 %. Le délai moyen de réponse s'est établi à 1,6 jour.
Par courriel, nous vous répondons dans un délai de 2 jours ouvrables.	La Régie a répondu en 2008-2009 dans une proportion de 97 % à l'intérieur d'un délai de 48 heures ouvrables, soit le même résultat qu'à l'exercice précédent. Le nombre de courriels s'est établi à 9 368, ce qui représente une hausse de 1,7 % par rapport à 2007-2008.

Engagements relatifs à la courtoisie et au respect

Engagement	Résultat
Notre personnel s'adresse à vous en s'identifiant, vous écoute attentivement et vous répond avec diligence et respect. Il vous accorde toute l'attention que votre situation exige ou, le cas échéant, vous dirige vers l'organisme approprié.	Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a adopté une politique d'écoute dans le but d'améliorer la qualité des communications avec la clientèle. La politique d'écoute détermine le mode d'observation du personnel afin de mieux évaluer les besoins de formation, de perfectionnement et d'encadrement.

Engagement relatif à la qualité

Engagement	Résultat
Nous nous engageons à vous communiquer l'information sur vos droits et obligations avec neutralité et impartialité en conformité avec les règles d'éthique auxquelles notre personnel est assujéti.	Des rappels concernant la neutralité et l'impartialité ont été faits au cours de l'exercice 2008-2009. En outre, la campagne annuelle de signature de la Déclaration de discrétion a permis de rappeler les règles d'éthique auxquelles est assujéti le personnel de la Régie.

Engagements relatifs à la simplicité des démarches

Engagement	Résultat
Si s'adresser à un tribunal peut paraître complexe, nous nous assurons de communiquer avec vous dans un langage clair et précis.	Une politique d'écoute détermine le mode d'observation des employés lorsqu'ils sont en conversation avec un client afin de mieux évaluer leurs besoins de formation, de perfectionnement et d'encadrement.
Nous mettons à votre disposition des guides et des formulaires faciles à comprendre et à compléter.	Des guides et formulaires sont distribués dans les bureaux de la Régie et ils sont accessibles sur le site Internet.
Au besoin, notre personnel vous assiste dans la rédaction de votre demande. Toutefois, nous ne pouvons vous donner un conseil juridique ni analyser vos chances de succès.	Lorsqu'un client désire obtenir un conseil juridique, les préposés aux renseignements recommandent de consulter une ressource spécialisée en cette matière (avocat ou notaire). Des messages à cet effet sont également diffusés sur le site Internet et dans la messagerie vocale.
Nous mettons à votre disposition le dépliant « Comment se préparer à une audience »	Le dépliant est distribué dans les bureaux de la Régie et il est accessible sur le site Internet.

Engagements relatifs à la conciliation

Engagement	Résultat
Nous vous offrons la possibilité, au moyen de la conciliation, de régler à l'amiable votre litige.	<p>Le service de conciliation est offert sur tout le territoire du Québec. Au cours de l'exercice 2008-2009, un dépliant a été produit pour expliquer la démarche de conciliation à la clientèle. De plus, un communiqué de presse a été diffusé le 16 janvier 2009 afin de promouvoir et d'expliquer le service de conciliation auprès des citoyens.</p> <p>Par ailleurs, dans les cas qui le permettent, l'offre de conciliation est systématiquement proposée lorsqu'un client se présente à un bureau de la Régie pour y déposer une demande d'audience au tribunal.</p>
Nous nous engageons à maintenir confidentiels les renseignements obtenus dans le processus de la conciliation. Notez toutefois que si une entente intervient entre les parties et qu'elle est entérinée par la Régie, celle-ci devient publique au même titre qu'une décision de la Régie.	Des règles strictes de maintien de la confidentialité sont observées. L'étanchéité entre les processus de conciliation et d'adjudication est assurée.

Engagements relatifs à la diligence et à la célérité

Engagement	Résultat
Avant toute audience, nous nous engageons à vous convoquer formellement par écrit, en vous indiquant l'endroit, la date et l'heure de l'audience, et ce, dans les meilleurs délais en fonction de la nature et de l'urgence de votre demande.	<p>L'endroit, la date et l'heure de l'audience sont systématiquement communiqués par écrit avant toute audience.</p> <p>Les délais pour une convocation à une première audience sont établis en fonction de la nature et de l'urgence de la demande. Les catégories pour la mise au rôle sont les causes de non-paiement, les causes civiles urgentes, prioritaires ou générales et enfin, les causes relatives à la fixation et à la révision du loyer.</p>
Le délai légal pour rendre une décision est de 90 jours. Néanmoins, la grande majorité de nos décisions sont rendues dans un délai nettement inférieur lorsque les dossiers sont complets à la fin de l'audience.	Pour tous types de causes confondus, la Régie a pris en moyenne 8 jours pour rendre ses décisions au cours de l'exercice 2008-2009.
Lors de la transmission de la décision, nous joignons un dépliant qui vous informe sur l'exécution ou la contestation de la décision rendue.	Le dépliant est systématiquement transmis.

Engagements relatifs aux services en ligne

Engagement	Résultat
Nous nous engageons à maintenir la convivialité du volet informatif de notre site internet et à poursuivre la mise en valeur du volet interactif.	<p>Le site Internet de la Régie a reçu 1 241 449 visites en 2008-2009, soit une augmentation de 11,5 % par rapport à l'exercice financier 2007-2008.</p> <p>Au cours de l'automne 2008, la Régie a élaboré son positionnement d'affaires pour les dix prochaines années. Le développement du volet interactif du site Internet est l'un des axes clés de ce positionnement. Le dépôt d'une demande à partir du site Internet est notamment visé. Une telle solution requiert un accompagnement dynamique pour faciliter la saisie des renseignements obligatoires, de même que la mise en place d'une solution de paiement en ligne.</p> <p>Un tel progrès relatif à l'offre de service requiert cependant le remplacement du système informatique de la Régie du logement. À ce chapitre, des travaux seront amorcés au cours de l'exercice 2009-2010.</p>
Nous rendons disponibles avant le 31 janvier de chaque année, les outils de négociation servant au calcul de l'ajustement annuel du loyer.	<p>La Régie a publié le 26 janvier 2009 son communiqué de presse relatif aux pourcentages d'ajustement utilisés en fixation judiciaire pour les baux débutant après le 1^{er} avril 2009.</p> <p>Simultanément, l'outil servant à calculer automatiquement l'augmentation de loyer pour les baux débutant après le 1^{er} avril 2009 a été mis en ligne, de même que la version électronique du formulaire « Calcul 2009 – Comment s'entendre sur le loyer ».</p>
Nous vous offrons l'accès au plumitif en ligne pour consulter l'état de votre dossier et, le cas échéant, imprimer la décision rendue.	L'accès au plumitif en ligne a été maintenu.

Engagements relatifs au traitement d'une plainte

Engagement	Résultat
<p>Vous recevrez un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables.</p> <p>Une réponse vous sera transmise par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables.</p>	<p>La Régie du logement fait en sorte de respecter son engagement relatif aux délais de traitement. Toutefois, les données relatives à l'atteinte de cet engagement ne sont pas disponibles.</p> <p>La Régie du logement a procédé au cours de l'exercice 2008-2009 à une révision de son processus de traitement des plaintes dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficacité. Les nouvelles façons de faire n'ont cependant été mises en place qu'au 1^{er} avril 2009.</p> <p>Le suivi du traitement des plaintes fait partie des améliorations apportées.</p> <p>La section 6 du présent rapport fait le bilan de l'exercice 2008-2009 en matière de traitement des plaintes.</p>

6. LE TRAITEMENT DES PLAINTES



La Régie du logement a procédé au cours de l'exercice 2008-2009 à une révision de son processus de traitement des plaintes dans le but d'en améliorer l'efficacité et l'efficience. Les nouvelles façons de faire n'ont cependant été mises en place qu'au 1^{er} avril 2009.

La Régie du logement définit ainsi une plainte : toute insatisfaction exprimée à l'égard des services rendus par la Régie du logement, et ce qu'elle provienne d'un citoyen, d'un organisme gouvernemental ou d'un groupe travaillant pour la défense des droits des locataires ou des locateurs. Il est à noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux de la Régie du logement sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il peut arriver qu'une plainte reçue ne soit pas considérée comme fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il est renvoyé au Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs communiquée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a reçu 1 513 plaintes, ce qui correspond à une augmentation de 9 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Les plaintes relatives au délai avant audience représentaient 43 % des plaintes reçues, une proportion qui se maintient au cours des derniers exercices financiers.

Il est important de souligner que les plaintes relatives à l'accessibilité des services téléphoniques ont chuté de façon significative, passant de 495 en 2006-2007 à 135 en 2008-2009. Cette diminution est attribuable aux efforts déployés pour améliorer la prestation de services téléphoniques au cours des deux dernières années.

Tableau 4 : Nombre de plaintes selon les motifs

Plaintes selon le motif	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délai avant audience	735	581	649
Accessibilité des services téléphoniques	495	200	135
Décision judiciaire	139	129	121
Délai à rendre une décision	98	93	114
Comportement d'un employé	98	104	104
Lois et règlements de la Régie	54	54	85
Comportement d'un adjudicateur	59	44	79
Autres motifs	60	89	73
Procédures administratives	13	21	53
Service à la clientèle	45	33	43
Déroulement de l'audience	19	19	30
Aménagement des lieux	12	1	10
Langue	8	12	9
Site Internet	5	7	7
Lois et règlements d'autres instances	7	1	1
Total	1 847	1 388	1 513

7. L'UTILISATION DES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles pour la réalisation des activités de la Régie du logement au cours du présent exercice.

Tableau 5 : Budgets et effectifs autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Revenus de tarification	4 485 149 \$	4 560 978 \$	4 745 645 \$
Budget disponible	16 528 449 \$	17 452 878 \$	18 054 368 \$
Crédit au net	1 385 149 \$	1 460 978 \$	2 145 644 \$
Crédits votés, transférés et reportés	15 143 300 \$	15 991 900 \$	15 908 724 \$
Effectif autorisé	218 ETC	207 ETC	201 ETC
Régisseurs (à l'exclusion des président et vice-président)	41	40	38
Greffiers spéciaux (à l'exclusion du secrétaire)	7	6	5

Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».

Il est à noter qu'au cours de l'exercice 2008-2009 la Régie du logement a récupéré 5 ETC qui avaient été transférés en services partagés, soit 4 ETC associés aux ressources financières et matérielles et 1 ETC associé aux ressources humaines.

7.1 L'utilisation des ressources humaines

L'effectif total autorisé (ETC)

Tableau 6 : Répartition des ETC autorisés au 31 mars 2009 par unité administrative

Direction	31 mars 2009
Présidence	3,0
Direction générale de l'administration	20,0
Vice-présidence aux activités du tribunal	46,0
Direction des services de soutien aux activités du tribunal	33,3
Direction territoriale de Montréal	30,4
Direction territoriale de l'Ouest et du Nord	31,8
Direction territoriale de l'Est	25,4
Postes non distribués en raison de contraintes financières	11,0
TOTAL	200,9

Tableau 7 : Répartition des ETC occasionnels au 31 mars 2009 par unité administrative

Direction	31 mars 2009
Direction générale de l'administration	0,5
Vice-présidence aux activités du tribunal	0,5
Direction des services de soutien aux activités du tribunal	9,9
Direction territoriale de Montréal	8,1
Direction territoriale de l'Ouest et du Nord	2,4
Direction territoriale de l'Est	3,8
TOTAL	25,2

Note : Les 25,2 ETC occasionnels sont inclus dans le total de 200,9 ETC autorisés.

Les indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

Tableau 8 : Principaux indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines

		2007-2008		2008-2009	
Indicateurs		N°	%	N°	%
Répartition de l'effectif, par type et par catégories d'emploi, en nombre d'ETC utilisés et en pourcentage du total de ETC utilisés	Réguliers	129,5	65 %	132,0	68 %
	Occasionnels	26,4	13 %	25,2	13 %
	Autres (tous les autres statuts)	42,6	22 %	37,6	19 %
		198,5	100 %	194,8	100 %
Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge (nombre et pourcentage de personnes)	34 ans et moins	17	8 %	14	7 %
	35 ans à 54 ans	125	59 %	124	59 %
	55 ans et plus	71	33 %	71	34 %
		213	100 %	209	100 %
Prévision des départs à la retraite d'ici le 1 ^{er} avril 2011 en nombre et en pourcentage des employés	Nombre de personnes visées et pourcentage par rapport au nombre d'employés au 31 mars	Du 1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2010 37 personnes 22 %		Du 1 ^{er} avril 2008 au 31 mars 2011 42 personnes 20 %	
Taux de roulement du personnel régulier (à l'exclusion des postes occasionnels)	<i>Nombre de mouvements volontaires (mutations, démissions) / Nombre d'employés réguliers au 31 mars x 100.</i>	3,4 % ¹		6,8 %	
Taux d'absentéisme (à l'exclusion du calcul des jours fériés et des vacances prises)	Nombre de jours d'absence / Nombre de jours de travail payés	7,2 %		7,2 %	
Nombre de jours de formation par ETC (« loi 90 »)	Formation globale	539 jours		521 jours	
	Formation du personnel en relation avec la clientèle	169 jours		275 jours	
Dépenses pour la formation et le perfectionnement du personnel	Dépenses totales en formation	217 261 \$		225 778 \$	

¹ Le taux diffère de celui présenté dans le rapport annuel 2007-2008 en raison d'une modification de la formule de calcul

Tableau 9 : Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2009

	31 mars 2008	31 mars 2009	Variation
Effectif total (personnes)	148	148	0 %

Note : L'effectif total ne comprend pas les personnes nommées à la prérogative du gouvernement

Le perfectionnement des ressources humaines

Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, communément appelée « loi du 1 % », la Régie du logement a investi 225 778 \$ en dépenses de formation au cours de l'exercice financier 2008-2009, ce qui représente 1,7 % de sa masse salariale.

Les relations de travail

Au cours de l'exercice 2008-2009, le comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu quatre rencontres, dont deux à la demande expresse de la partie patronale. Les travaux menés au CMMRP ont notamment permis la mise en application d'un régime d'horaire variable et d'une politique d'écoute visant, entre autres, à améliorer la qualité des communications avec la clientèle.

Le Programme d'aide aux employés (PAE)

La Régie du logement offre un programme d'aide à ses employés. Afin d'assurer la plus grande confidentialité, la Régie a retenu les services d'une firme externe. Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2009, 21 personnes se sont prévaluées du programme pour un total de 68,5 heures de consultation. La dépense totale s'établit à 11 465 \$.

7.2 L'utilisation des ressources financières

Tableau 10 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

Dépenses	2007-2008	2008-2009	Variation
Rémunération	12 845 938 \$	13 480 103 \$	4,9 %
Fonctionnement	4 590 795 \$	4 574 185 \$	- 0,7 %
Total	17 436 733 \$	18 054 288 \$	3,5 %

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 s'élèvent à 18 054 288 \$. La dépense de rémunération se chiffre à 13 480 103 \$ et représente 75 % de l'ensemble. Cette dépense comprend le paiement d'une allocation de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas un renouvellement de mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 4 574 185 \$ dont une somme de 1 835 619 \$ (40 %) a été affectée aux dépenses du loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 478 860 \$, ce qui représente 32 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 \$ résultant de la vente du bail. Cette somme est utilisée pour différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 745 645 \$. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, la Régie bénéficie de l'allégement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par l'augmentation du volume des demandes déposées par sa clientèle. Pour l'exercice 2008-2009, ce financement a représenté une somme de 2 145 645 \$ qui a été affectée aux opérations courantes.

7.3 L'utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie avait un lien de services avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en matière de ressources informationnelles (RI). Cette situation était attribuable à un transfert de ce volet au ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR) en 2007. Le MAMR avait par la suite transféré le volet RI de la Régie du logement au Centre interministériel de services partagés (CISP) du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), lequel était intégré peu de temps après au CSPQ.

Le CSPQ a assuré la continuité des services informatiques pour la Régie du logement jusqu'à la fin de l'exercice 2008-2009.

Un seul chantier de développement a été amorcé au cours de l'exercice, soit le projet de transfert des décisions de la Régie vers le site de la Société québécoise d'information

juridique (SOQUIJ). Les travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2009-2010, pour faire en sorte que les décisions puissent être transférées électroniquement au cours de cette période.

En matière de dépenses liées aux ressources informatiques, la Régie du logement a consacré, au cours de l'exercice 2008-2009, 30 836 \$ à des services professionnels, 6 949 \$ à l'entretien et aux réparations, 33 834 \$ aux fournitures et 78 863 \$ au matériel et à l'équipement.

Par ailleurs, la Régie et le CSPQ ont poursuivi des travaux au cours de l'exercice 2008-2009 pour conclure une entente de services à la satisfaction des parties, et ce sans compromettre l'équilibre budgétaire de la Régie. Toutefois, d'un commun accord, les deux organisations ont convenu en mars 2009 de mettre un terme à leur collaboration, après avoir constaté que l'offre de services ne pouvait être modulée en fonction de la taille et de la capacité financière de la Régie du logement, de même qu'en fonction de ses besoins particuliers.

La Régie du logement récupérera au cours de l'exercice 2009-2010 les 9 ETC initialement transférés afin de reconstituer une équipe qui sera affectée aux ressources informationnelles. La base budgétaire associée à ces ETC a déjà été récupérée le 18 décembre 2008, d'un commun accord avec le MAMROT. De plus, les actifs informationnels appartiennent déjà à la Régie. Il n'y a donc eu aucun coût supplémentaire lié à ce rapatriement.

L'équipe ainsi reconstituée aura pour mandat d'assurer la continuité des opérations de la Régie du logement, de consolider l'infrastructure technologique actuelle et de participer activement aux travaux de refonte du système informatique vital pour la mission de la Régie.

En ce qui concerne la refonte du système informatique, la Régie a déjà amorcé des discussions avec la Commission des lésions professionnelles (CLP). La CLP élabore actuellement un système générique qui pourrait accommoder 80 % des besoins des tribunaux administratifs. En s'associant ainsi avec la CLP, la Régie souscrit toujours à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics. La Commission d'accès à l'information (CAI) a déjà signé une entente de partenariat en ce sens avec la CLP.

8. EXIGENCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES

8.1 Accès à l'égalité à l'emploi

À titre de rappel, l'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires proviennent des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a embauché 5 employés réguliers, dont une personne issue des communautés culturelles, pour un résultat de 20 %. Pour les employés occasionnels, l'embauche totalise 25 employés, dont 2 personnes handicapées et 6 personnes provenant des communautés culturelles, pour un résultat de 32 %. La Régie a aussi engagé 7 étudiants, dont 6 proviennent des communautés culturelles, ce qui représente 86 % de l'effectif embauché. Enfin, la Régie a recruté 3 stagiaires, dont une personne provenant des communautés culturelles, pour un résultat de 33 %.

Tableau 11 : Embauche totale au cours de la période 2008-2009

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
Nombre total de personnes embauchées	5	25	7	3

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les cas de recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant de listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

Tableau 12 : Embauche de membres de groupes cibles en 2008-2009

STATUTS D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2008-2009	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES 2008-2009						TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL		
Réguliers	5	1	-	-	-	1		20 %
Occasionnels	25	6	-	-	2	8		32 %
Étudiants	7	6	-	-	-	6		86 %
Stagiaires	3	1	-	-	-	1		33 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale 2008-2009 dans le statut d'emploi.

Tableau 13 : Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS (%)	OCCASIONNELS (%)	ÉTUDIANTS (%)	STAGIAIRES (%)
2006-2007	0 %	47 %	83 %	0 %
2007-2008	33 %	40 %	75 %	100 %
2008-2009	20 %	32 %	86 %	33 %

Tableau 14 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2007		2008		2009	
	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYES RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	11	6,8 %	12	8,1 %	14	9,5 %
Autochtones	1	0,6 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Anglophones	1	0,6 %	1	0,7 %	1	0,7 %
Personnes handicapées	8	4,9 %	7	4,7 %	8	5,4 %

Note : Pour les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, la cible ministérielle est de 2 % de l'effectif régulier.

Tableau 15 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2009)

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Communautés culturelles	1 20 %	3 18,8 %	1 10 %	9 7,7 %	- 0 %	- 0 %	14 9,5 %
Autochtones	- 0 %	- 0 %	- 0 %	1 0,9 %	- 0 %	- 0 %	1 0,7 %
Anglophones	- 0 %	- 0 %	- 0 %	1 0,9 %	- 0 %	- 0 %	1 0,7 %
Personnes handicapées	- 0 %	- 0 %	1 10 %	7 6,0 %	- 0 %	- 0 %	8 5,4 %

Note : Personnel professionnel : inclut ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

8.2 Égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a embauché 25 femmes dans les différentes catégories d'emploi (permanents, occasionnels, étudiants, stagiaires), ce qui représente 62,5 % de toutes les embauches effectuées au cours de la période.

Tableau 16 : Taux d'embauche des femmes 2008-2009

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	5	15	4	1	25
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2008-2009	12,5 %	37,5 %	10 %	2,5 %	62,5 %

Parmi l'effectif régulier, les femmes représentaient 40 % du personnel d'encadrement, 50 % du personnel professionnel, 70 % du personnel technicien et 81 % du personnel de bureau. Au total, les femmes représentaient 76 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2009. Par ailleurs, les femmes occupent 60 % des postes de régisseur.

Tableau 17 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	5	16	10	117	-	-	148
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	2	8	7	95	-	-	112
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	40 %	50 %	70 %	81 %	-	-	76 %

8.3 Accès à l'information

Les renseignements que la Régie obtient en tant que tribunal et qu'elle consigne dans le contexte du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels. Les demandes des clients ou de leurs mandataires afin d'obtenir copie d'un document contenu dans un dossier judiciaire ne sont pas considérées comme des demandes d'accès au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ces demandes ne font donc l'objet d'aucune compilation.

Cependant, la Régie du logement reçoit occasionnellement des demandes d'accès à l'information au sens de la loi. Ainsi, au cours de l'exercice financier 2008-2009, la Régie du logement a reçu 30 demandes d'accès à l'information.

La nature des demandes soumises avait trait principalement aux sujets suivants :

- demandes de renseignements sur l'existence de toute plainte, demande ou requête pendante devant la Régie, relativement à des immeubles locatifs;
- demandes de renseignements concernant diverses statistiques;
- demandes de renseignements sur l'existence d'études ou de rapports concernant le retour à la Régie du logement de dossiers de la Cour du Québec, les dommages punitifs, la résiliation de bail et le non-paiement de loyer;
- demandes de renseignements sur l'existence de documents relatifs à diverses tendances jurisprudentielles;
- demande d'accès à l'enregistrement d'audiences.

Parmi les demandes soumises :

- 20 demandes ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information;
- 3 demandes ont été acceptées partiellement en raison de l'inexistence d'un des documents demandés ou de la nature du renseignement;
- 7 demandes ont fait l'objet d'un refus au motif de l'imprécision de la demande ou parce que le document n'était pas en possession de la Régie ou n'existait pas.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 28 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours;
- 2 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Au 31 mars 2009, relativement au présent exercice, un dossier faisait l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

8.4 Protection des renseignements personnels

La Régie du logement s'est conformée, en matière de protection des renseignements personnels, aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le comité sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels a tenu une rencontre au cours de l'exercice 2008-2009.

Par ailleurs, un rappel a été fait au cours de l'exercice pour informer tout le personnel des obligations créées par les articles 59.1 et 60.1 de la Loi.

8.5 Allègement réglementaire et administratif

Pour faciliter la mise en œuvre de la Politique relative à l'allègement réglementaire et administratif, le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable s'appuie sur un réseau de répondants ministériels désignés par le sous-ministre ou le dirigeant de chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par le Secrétariat au cours des rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée.

Conformément à l'obligation de rendre publics dans le rapport annuel de gestion les engagements et les réalisations des ministères et organismes en matière d'allègement réglementaire et administratif, les projets d'orientation suivants ont été poursuivis au cours de la dernière année.

- Produire un nouveau formulaire de bail obligatoire plus convivial en fonction des besoins exprimés par la clientèle. Tout indique maintenant la reprise prochaine des travaux entourant cet engagement de la Régie, à moins d'un projet de modification législative.
- Procéder à la refonte complète de son site Internet pour qu'il réponde aux impératifs gouvernementaux et qu'il tienne compte des nouvelles exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-21). Ce projet en cours permettra éventuellement à la Régie d'y intégrer pour diffusion les documents et renseignements requis par le projet de Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels aussitôt qu'il sera en vigueur.

Soucieuse de respecter les exigences gouvernementales dans ce domaine et d'accroître sa productivité, la Régie du logement a commencé l'analyse de ses processus au cours de la

dernière année. Dans le contexte de cette analyse, une attention particulière a été portée à la cible de réduction de 20 % du coût des formalités administratives. Or, après analyse, les seules formalités administratives avec lesquelles le citoyen doit composer à la Régie du logement sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi restera marginale.

Toutefois, la Régie du logement évalue présentement la possibilité d'améliorer l'offre de services en ligne tel que le dépôt de demandes judiciaires. Cette initiative pourrait grandement faciliter la vie de certaines entreprises qui doivent, au cours de leurs activités, se présenter fréquemment devant notre tribunal. L'implantation d'une telle mesure se traduirait par des gains opérationnels pour ces entreprises.

8.6 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics

La Régie a maintenu et alimenté au cours de l'année 2008-2009 une rubrique dans son site intranet portant sur l'éthique et les valeurs organisationnelles. Y sont disponibles des documents ayant pour objet:

- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

Les régisseurs de la Régie, qui sont soumis, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, au Conseil de la justice administrative, disposent pour leur part d'un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils ont l'occasion de participer à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec, qui ont pour thèmes des sujets d'intérêt les concernant.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, la Régie a entrepris sa première campagne annuelle de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité de l'information. Cette campagne a pour objectif d'informer et de sensibiliser l'ensemble des employés de la Régie du logement à l'importance du lien de confiance qui doit s'établir avec la population. Cette campagne culmine par la signature annuelle d'une déclaration de discrétion par les employés de la Régie du logement. La démarche permet de faire un rappel quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement.

8.7 Développement durable et changements climatiques

La Régie du logement a rendu public le 20 mars 2009 son Plan d'action de développement durable qui couvre la période 2009-2013. Le suivi des actions inscrites dans ce plan sera donc présenté dans les rapports annuels de gestion à compter de l'exercice 2009-2010.

Dans son plan d'action, la Régie a établi les objectifs organisationnels suivants :

- faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant;
- contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement;
- adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement;
- favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études;
- améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant;
- accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Les motifs qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale sont présentés en annexe du plan d'action qui peut être consulté sur le site Internet à l'adresse suivante : **www.rdl.gouv.qc.ca**.

8.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Depuis 1998, la Régie du logement applique une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. La Régie s'assure de son application, laquelle s'harmonise à la mission de l'organisme, notamment auprès des membres de son personnel.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec la clientèle à moins qu'un citoyen ne soit de langue anglaise et demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que celle des règles concernant les technologies de l'information. Les porte-parole de la Régie répondent toutefois aux journalistes dans la langue de leur média, soit en français ou, sur demande, en anglais.

À l'article 2.2.2 des directives de la politique linguistique de la Régie du logement, il est spécifié que : « De par la nature des activités judiciaires, quasi judiciaires et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la loi et les règlements sont traduits en anglais et disponibles pour cette clientèle sur demande ». Dans le cas des présentoirs en libre service, la Régie s'assure, si le texte en français n'est pas disponible, que le texte anglais d'un dépliant ou d'une brochure d'information sur la loi et les règlements est retiré.

Comme pour les années précédentes, la Régie a appliqué durant le présent exercice financier les règles quant à son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui honorent les exigences de la Charte de la langue française.

8.9 Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement pour les personnes handicapées

La Régie du logement a déposé dans son site Internet son Plan d'action 2008-2009 à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité pour les personnes handicapées.

En 2008-2009, les personnes handicapées représentaient 9,9 % de l'effectif total de la Régie du logement (employés permanents et occasionnels), soit 18 employés sur un total de 182 (ce qui exclut les régisseurs). La Régie a par ailleurs accueilli quatre stagiaires dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Deux emplois occasionnels ont été pourvus par des personnes issues de ce programme.

8.10 Recommandations du Vérificateur général du Québec

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale son rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie par le Vérificateur général portaient sur « les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines ».

Ces recommandations sont intégrées dans le plan stratégique qui fait l'objet d'un suivi rigoureux par la direction de la Régie. De plus, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2008-2009 une révision de ses processus d'affaires, une démarche qui prend en considération les préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec. Ces travaux de révision se poursuivront au cours de l'exercice 2009-2010.

9. INFORMATION FINANCIÈRE

2008-2009

RAPPORT DE LA DIRECTION

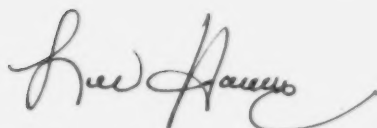
L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 a été produite par la direction, qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,



M^{re} Luc Harvey

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2009

	2009	2008
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 745 645 \$	4 560 978 \$
Transfert au fonds consolidé du revenu	5 129	5 129
Autres	27 362	35 011
	<u>4 778 136 \$</u>	<u>4 601 118 \$</u>
DEPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	13 480 103 \$	12 845 938 \$
Loyers	1 835 619	2 269 872
Transport et communication	1 478 860	1 188 280
Services professionnels et administratifs	717 754	656 778
Entretien et réparations	55 394	35 038
Fournitures et approvisionnements	327 757	217 704
Amortissement des immobilisations corporelles	140 377	215 652
Autres	18 424	7471
	<u>18 054 288 \$</u>	<u>17 436 733 \$</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 3)

ÉVENTUALITÉ (note 5)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2009

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c.R.8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 8 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées à l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2009, ces dépôts totalisaient 291 240 \$ (2008 : 260 466 \$).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1^{er} avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2009		2008
Solde reporté au début de l'exercice	(37 899) \$		144 \$
Redevances de l'exercice	125 000		125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(107 044)		(163 043)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(19 943) \$		(37 899) \$

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs, ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

10. DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2008-2009

Le tabagisme dans les logements résidentiels

Koretski c. Fowler, 2008 QCCQ 2534

À la suite d'une annonce publiée dans un journal, une locataire se présente au domicile d'une locatrice désireuse de louer la partie supérieure de son immeuble à titre de logement. La locatrice habite le rez-de-chaussée. Après la visite, celle-ci présente à la locataire un formulaire intitulé « Application for Apartment ». Le document contient, entre autres, la mention suivante : « ABSOLUTELY NO PETS OR SMOKERS ABSOLUTEMENT PAS D'ANIMAUX/FUMEURS (FUMUESES) (sic) ».

Selon les faits mis en preuve, des discussions ont lieu à l'égard de la présence d'un petit chien. La mention « ABSOLUTELY NO PETS » indiquée sur le formulaire est raturée. Par ailleurs, la mention « NO SMOKERS » demeure. Quant au bail, ce dernier ne contient aucune mention relative à l'interdiction de fumer dans le logement. Constatant que la locataire fume dans le logement, la locatrice dépose une demande à la Régie du logement ayant pour objet une ordonnance enjoignant la locataire de cesser de fumer dans son logement. La locatrice prétend que la locataire ne respecte pas ses obligations et que cela lui cause un préjudice, puisqu'elle souffre d'asthme et qu'elle est enceinte.

La Régie du logement rejette la demande de la locatrice. Cette cause est portée en appel par cette dernière à la Cour du Québec. L'honorable juge Amyot en vient à la conclusion que la clause apparaissant au formulaire est opposable à la locataire. L'appel est par conséquent accueilli et l'ordonnance demandée par la locatrice enjoignant à la locataire de cesser de fumer dans son logement est émise.

Les motifs ayant mené à cette conclusion soulignent que le formulaire présenté par la locatrice, bien que non signé, a été rempli de façon concomitante avec la signature du bail. L'interdiction de fumer, qui constituait une condition importante pour la locatrice, était claire et sans ambiguïté et la locataire est présumée avoir lu cette clause. De plus, la locatrice a fait la preuve des inconvénients subis et finalement la restriction imposée par la locatrice aux droits de la locataire n'est ni abusive ni déraisonnable.

La compétence de la Régie du logement, siégeant en révision, en matière de modifications aux conditions du bail

Svirski c. Régie du logement, 2009 QCCS 119

Les locateurs présentent une requête en révision judiciaire d'une décision de la Régie du logement siégeant en révision.

La demande initiale a pour objet la fixation du loyer et la modification d'une condition du bail. Cette modification vise à retirer au locataire le droit d'utiliser un espace de rangement. Le locataire, insatisfait de la décision rendue par le greffier spécial, en demande la révision devant la Régie du logement. La demande de révision porte sur l'espace de rangement uniquement.

Les locateurs soulèvent une objection préliminaire quant à la compétence de la Régie du logement. Ces derniers prétendent que la Régie ne peut réviser la décision puisque l'article 90 de la Loi sur la Régie du logement prévoit que la compétence de la Régie, en matière de révision, porte sur les demandes dont le seul objet est la fixation du loyer. Cette objection est rejetée.

Les locateurs demandent la révision judiciaire de cette décision devant la Cour supérieure. Considérant que la révision portait sur la modification d'une condition du bail et non sur une demande dont le seul objet est la fixation du loyer, la Cour supérieure en vient à la conclusion que la Régie n'avait pas compétence pour réviser la décision rendue et que cette compétence est plutôt dévolue à la Cour du Québec.

ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2008-2009

Les activités du tribunal

Certaines modifications ont été apportées en 2008-2009 dans la présentation des indicateurs de gestion pour les activités du tribunal, et ce afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Ces modifications font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles (n.d.) pour les exercices financiers 2006-2007 et 2007-2008, puisque qu'elles étaient fusionnées avec d'autres catégories.

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL	
Tableaux	Titre
Tableau 1 :	Lexique des causes
Tableau 2 :	Demandes introduites et relancées
Tableau 3 :	Demandes introduites et relancées en causes civiles
Tableau 4 :	Demandes introduites et relancées en fixation
Tableau 5 :	Demandes introduites et relancées en révision
Tableau 6 :	Demandes introduites et relancées en non-paiement de loyer
Tableau 7 :	Audiences tenues
Tableau 8 :	Délais en mois pour une première audience
Tableau 9 :	Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009
Tableau 10 :	Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009 en fixation et révision
Tableau 11 :	Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009 en non-paiement
Tableau 12 :	Nombre de dossiers en attente au 31 mars en causes civiles
Tableau 13 :	Conclusion des audiences
Tableau 14 :	Décisions rendues
Tableau 15 :	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)
Tableau 16 :	Dossiers introduits et réglés en conciliation selon l'année financière
Graphiques	Titre
Graphique 1 :	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2009
Graphique 2 :	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2008

Tableau 1 : Lexique des causes

Urgentes	Demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail.
Prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour autres motifs que le non-paiement du loyer.
Générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer).
Non-paiement	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer.
Fixation et révision	Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer.

Tableau 2 : Demandes introduites et relancées

Demandes introduites et relancées	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Fixation et révision	9 206	7 337	7 231
Non-paiement	44 534	45 697	46 818
Causes civiles	24 492	23 107	23 167
Total	78 232	76 141	77 216
Variation	-2,9 %	-2,7 %	1,4 %

Le volume des dossiers introduits et relancés représente les demandes nouvellement introduites ainsi que les demandes relancées à la Régie du logement.

Tableau 3 : Demandes introduites et relancées en causes civiles

CAUSES CIVILES	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Causes introduites par les propriétaires	15 356	14 526	14 430
Demandes liées au déguerpissement	2 783	3 137	3 076
Résiliations de bail pour autre motif	4 723	4 733	5 010
Recouvrements de loyer (cas spéciaux)	2 411	2 251	2 133
Rétractations d'une décision	522	557	446
Reprises du logement	1 498	1 343	1 252
Dommages-intérêts	812	868	814
Expulsions après échéance du bail	365	332	352
Ordonnances	329	308	356
Autorisations de convertir en copropriété divisée	177	201	212
Aliénations d'un ensemble immobilier	11	8	11
Recours propres aux logements à loyer modique	9	6	0
Travaux majeurs (autorisation)	92	25	51
Autres recours	1 624	757	717
Causes introduites par les locataires	8 061	7 722	7 930
Résiliations de bail	707	726	754
Diminutions de loyer	2 338	2 019	1 982
Dommages punitifs	495	471	595
Autres dommages-intérêts	778	742	828
Rétractations d'une décision	1 821	1 891	1 932
Autorisations de déposer le loyer	468	411	369
Restitutions d'une somme due	148	134	138
Ordonnances	281	219	244
Recours entre colocataires	93	80	57
Recours propres aux logements à loyer modique	73	89	92
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	33	85	46
Autres recours	826	855	893
Causes relancées	1 075	859	807
Total des causes civiles	24 492	23 107	23 167
Variation	-1,7 %	-5,7 %	0,3 %

Tableau 4 : Demandes introduites et relancées en fixation

FIXATION	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Introduites par les propriétaires	8 455	6 827	6 850
Introduites par les locataires	324	273	242
Causes relancées	90	62	30
Total	8 869	7 162	7 122
Variation	-17,5 %	-19,2 %	-0,6 %

Tableau 5 : Demandes introduites et relancées en révision

RÉVISION	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Introduites par les propriétaires	174	89	71
Introduites par les locataires	162	85	38
Causes relancées	1	1	0
Total	337	175	109
Variation	-4,8 %	-48,1 %	-37,7 %

Tableau 6 : Demandes introduites et relancées en non-paiement de loyer

NON-PAIEMENT DE LOYER	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Recouvrements-résiliations	37 744	38 844	39 874
Résiliations pour retards fréquents	4 907	4 954	5 002
Causes relancées	1 883	1 899	1 942
Total	44 534	45 697	46 818
Variation	-0,9 %	2,6 %	2,5 %

Tableau 7 : Audiences tenues

Audiences tenues	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Fixation	n.d.	6 506	4 979
Révision	n.d.	243	146
Non-paiement	n.d.	45 545	46 284
Causes civiles	n.d.	28 683	25 268
TOTAL	79 134	80 977	76 677

Note : Les données pour l'exercice 2006-2007 ne sont pas disponibles par catégories en raison d'une répartition différente des audiences par catégories. Le total pour l'exercice est toutefois valide.

Le volume des audiences tenues représente les audiences entendues devant un régisseur ou un greffier spécial à la Régie du logement.

Tableau 8 : Délais en mois pour une première audience

Délai pour une première audience	Moyenne 2006-2007	Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009
Fixation et révision	7,4	7,0	6,8
Non-paiement	1,4	1,3	1,3
Causes urgentes	1,6	1,6	1,4
Causes prioritaires	9,4	8,5	6,7
Causes générales	17,2	18,4	15,9

Note : La méthode de calcul a été modifiée en 2009 afin de rendre les données plus robustes et plus représentatives. Les résultats pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008 ont été redressés à partir de cette nouvelle méthode de calcul et ils diffèrent donc des données présentées dans les rapports annuels antérieurs.

Le délai d'attente pour obtenir une première audience représente le temps d'attente moyen en mois entre le dépôt d'une demande et sa première audience à la Régie du logement.

Tableau 9 : Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009

Dossiers en attente	31 mars 2009
Fixation et révision	4 100
Non-paiement	6 448
Causes civiles	18 715
Dossiers non saisis	56
Total	29 319

Tableau 10 : Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009 en fixation et révision

Dossiers en attente en fixation et révision	31 mars 2009
Moins de 1 an	3 703
Entre 1 et 2 ans	355
Plus de 2 ans	42
Total	4 100

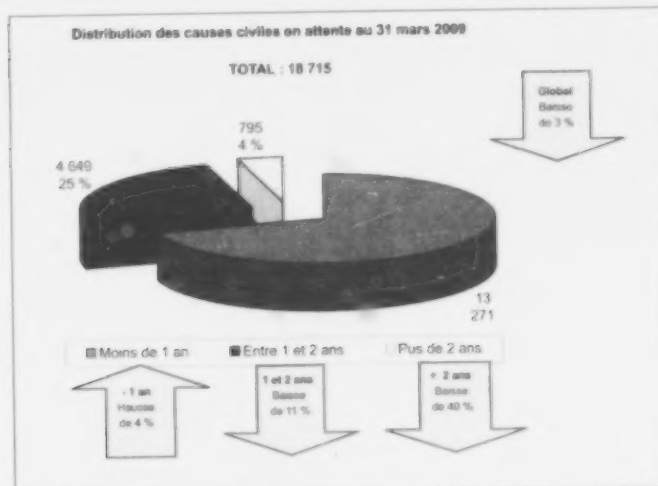
Tableau 11 : Nombre de dossiers en attente au 31 mars 2009 en non-paiement

Dossiers en attente en non-paiement	31 mars 2009
Moins de 1 an	6 335
Entre 1 et 2 ans	92
Plus de 2 ans	21
Total	6 448

Tableau 12 : Nombre de dossiers en attente au 31 mars en causes civiles

Dossiers en attente en causes civiles	2007	2008	2009
Moins de 1 an	14 089	12 791	13 271
Entre 1 et 2 ans	5 960	5 242	4 649
Plus de 2 ans	2 497	1 333	795
Total	22 546	19 366	18 715

Graphique 1 :
Distribution des
causes civiles
en attente
au 31 mars 2009



Graphique 2 :
Distribution des
causes civiles
en attente
au 31 mars 2008

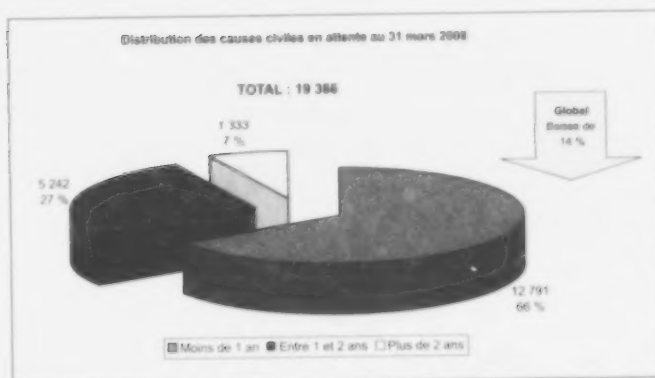


Tableau 13 : Conclusion des audiences

Conclusion des audiences	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délibérés ou décisions sur le banc	n.d.	n.d.	51 614
Ententes à l'audience	2791	2886	2 835
Désistements à l'audience	2846	2639	3 186
Suspensions à l'audience	91	104	182
Remises			9 227
Ajournements	11636	11644	1 800
Causes rayées	6064	6827	6 054
Remises sine die	1385	1485	1 779
Total	n.d.	n.d.	76 677
% remises et ajournements	n.d.	n.d.	14,4 %
% ententes à l'audience	n.d.	n.d.	3,7 %
Dossiers traités avant audience	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Désistements avant audience	6319	6910	9 829
Ententes avant audience	663	712	1 006
Demandes suspendues par entente	n.d.	n.d.	1 138
Jugements ou décisions rendues	n.d.	n.d.	20
Total	n.d.	n.d.	11 993

Note : Certaines données ne sont pas disponibles (n.d.) pour les exercices financiers 2006-2007 et 2007-2008 en raison de la fusion de certaines catégories.

La conclusion d'une audience représente le statut inscrit à la demande suivant une audience entendue ou ayant été fermée avant une audience à la Régie du logement.

Tableau 14 : Décisions rendues

Décisions rendues	2008-2009
Fixation	3 389
Révision	124
Non-paiement	32 458
Causes civiles	17 005
Total	52 976

Note : La Régie du logement a rendu 55 974 décisions au cours de l'exercice 2007-2008 et 54 883 au cours de l'exercice 2006-2007.

Le volume des décisions rendues représente les décisions expédiées ainsi que les décisions rendues sur le banc à la Régie du logement.

Tableau 15 : Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

Délai pour rendre une décision	Moyenne 2006-2007	Moyenne 2007-2008	Moyenne 2008-2009
Fixation et révision	15,0	14,0	13,0
Non-paiement	5,0	6,0	5,0
Causes civiles	10,0	11,0	12,0

Le délai pour rendre une décision représente le temps d'attente moyen en jour ouvrable entre l'audience et l'expédition de la décision par la Régie du logement.

Tableau 16 : Dossiers introduits et réglés en conciliation selon l'année financière

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Dossiers réglés en conciliation	219	240	268
Variation	-	10 %	12 %

Les activités d'information

ACTIVITÉS D'INFORMATION	
Tableaux	Titre
Tableau 17 :	Volume des réponses par type de canal
Tableau 18 :	Volume des appels répondus en téléphonie
Tableau 19 :	Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information
Tableau 20 :	Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes
Tableau 21 :	Volume des courriels traités et proportion des courriels traités dans un délai de 48 heures
Graphiques	Titre
Graphique 3 :	Volume des réponses par type de canal
Graphique 4 :	Taux de réponse en téléphonie
Graphique 5 :	Nombre de messages sélectionnés portant sur les droits et obligations relatifs au bail
Graphique 6 :	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes dans les bureaux (cible de 90 %)

Tableau 17 : Volume de réponses par type de canal

Canal	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Téléphone	702 488	609 982	613 717
Internet	1 009 521	1 113 131	1 241 449
Entrevues et visiteurs	181 816	170 981	169 660
Total	1 893 825	1 894 094	2 024 826

Note : Les données de 2006-2007 et 2007-2008 relatives au téléphone diffèrent des statistiques présentées dans les rapports annuels antérieurs. Le volume de réponses au téléphone inclut les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement, les préposés de Services Québec et le système de réponse vocale interactive (IRVI).

Volume de réponses par type de canal

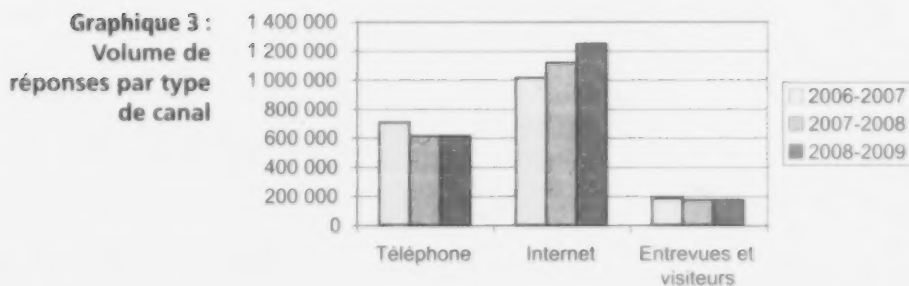


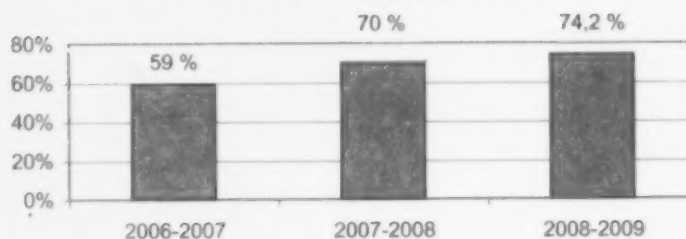
Tableau 18 : Volume des appels répondus en téléphonie

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Préposés de la Régie du logement	426 280	422 958	397 445
Préposés de Services Québec	68 947	68 423	24 526
Réponses du système RVI	207 261	118 601	191 746
Total	702 488	609 982	613 717

Note : RVI : système de réponse vocale interactive.

Taux de réponse en téléphonie

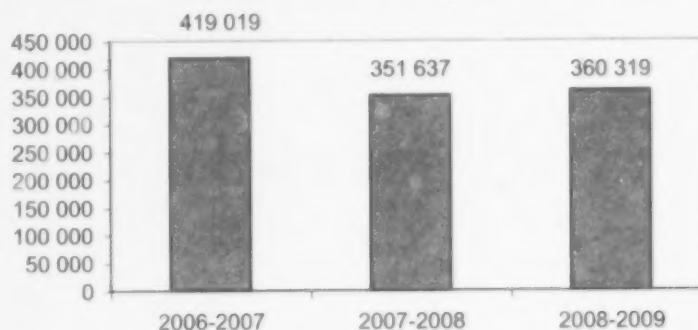
**Graphique 4 :
Taux de réponse
en téléphonie**



Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels auxquels on a répondu sur l'ensemble des appels reçus.

Consultations des messages RVI

**Graphique 5 :
Nombre de
messages
sélectionnés
portant sur
les droits
et obligations
relatifs au bail**



Note : Le nombre de messages sélectionnés dans le système RVI (360 319) diffère du nombre d'appels répondus par le système RVI (191 746) puisqu'un client peut sélectionner plus d'un message lorsqu'il navigue dans la messagerie vocale.

Tableau 19 : Nombre de correspondances traitées pour des demandes d'information

Courrier	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Volume de courrier	668	162	490
Taux traité dans un délai de 5 jours	84,4 %	71,0 %	91,8 %
Délai moyen (jour)	3,7	4	1,6

Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes

**Graphique 6 :
Proportion des
clients ayant
attendu moins
de 20 minutes
dans les bureaux
(cible de 90 %)**

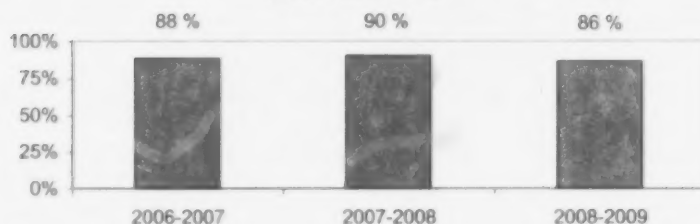


Tableau 20 : Délai moyen d'attente pour une entrevue et durée moyenne d'une entrevue en minutes

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délai d'attente pour une entrevue	7	7	9
Durée moyenne d'une entrevue	14	15	16

Tableau 21 : Volume de courriels traités et proportion des courriels traités dans un délai de 48 heures

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Volume de courriels	11 189	9 213	9 368
Proportion traitée en 48 heures	98 %	97 %	97 %

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement, L.R.Q., c. R-8.1;
- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64;
- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12;
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.), (1982, c. 11, annexe B, partie I);
- Charte de la langue française, L.R.Q., c. C-11;
- Code de procédure civile, L.R.Q., c. C-25;
- Loi sur les commissions d'enquête, L.R.Q., c. C-37;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1;
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1;
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité, L.R.Q. (1985), c. B-3;
- Loi sur le Barreau, L.R.Q., c. B-1;
- Loi sur la justice administrative, L.R.Q., c. J-3;
- Loi sur la qualité de l'environnement, L.R.Q., c. Q-2;
- Loi sur la sécurité dans les édifices publics, L.R.Q., c. S-3;
- Loi sur le tabac, L.R.Q., c. T-0.01;
- Loi sur la Société d'habitation du Québec, L.R.Q., c. S-8;
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (1990) G.O. II, 3507;
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (2001) G.O. II, 3023;
- Loi sur le bâtiment, L.R.Q., c. B-1.1;
- Décret concernant le Code de construction, B-1.1, r.0.01.01, (2000) G.O. II, 5418 et 5699;
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment, B-1.1, r. 0.01, 1995 G.O. II, 1497;
- Codes municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements;
- Loi sur la fonction publique, L.R.Q., chapitre F-3.1.1.

Règlements en vertu de la Loi sur la Régie du logement

L.R.Q., c. R-8.1

Règlements adoptés en vertu de R-8.1 de la Loi sur la Régie du logement :

- R-8.1, r.0.2

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement

D. 1200-2002, 2002 G.O. 2, 7350

- R-8.1, r.1.01

Règlement sur les critères de fixation de loyer

D. 738-85, 1985 G.O. 2, 2305

- R-8.1, r.1.02

Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire

D. 907-96, 1996 G.O. 2, 4855

- R-8.1, r.2.1

Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs

D. 299-98, 1998 G.O. 2, 1787

- R-8.1, r.5

Règlement sur la procédure devant la Régie du logement

Décision, 92-11-23, 1992 G.O. 2, 6935

- R-8.1, r.5.1

Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement

D. 300-98, 1998 G.O. 2, 1791

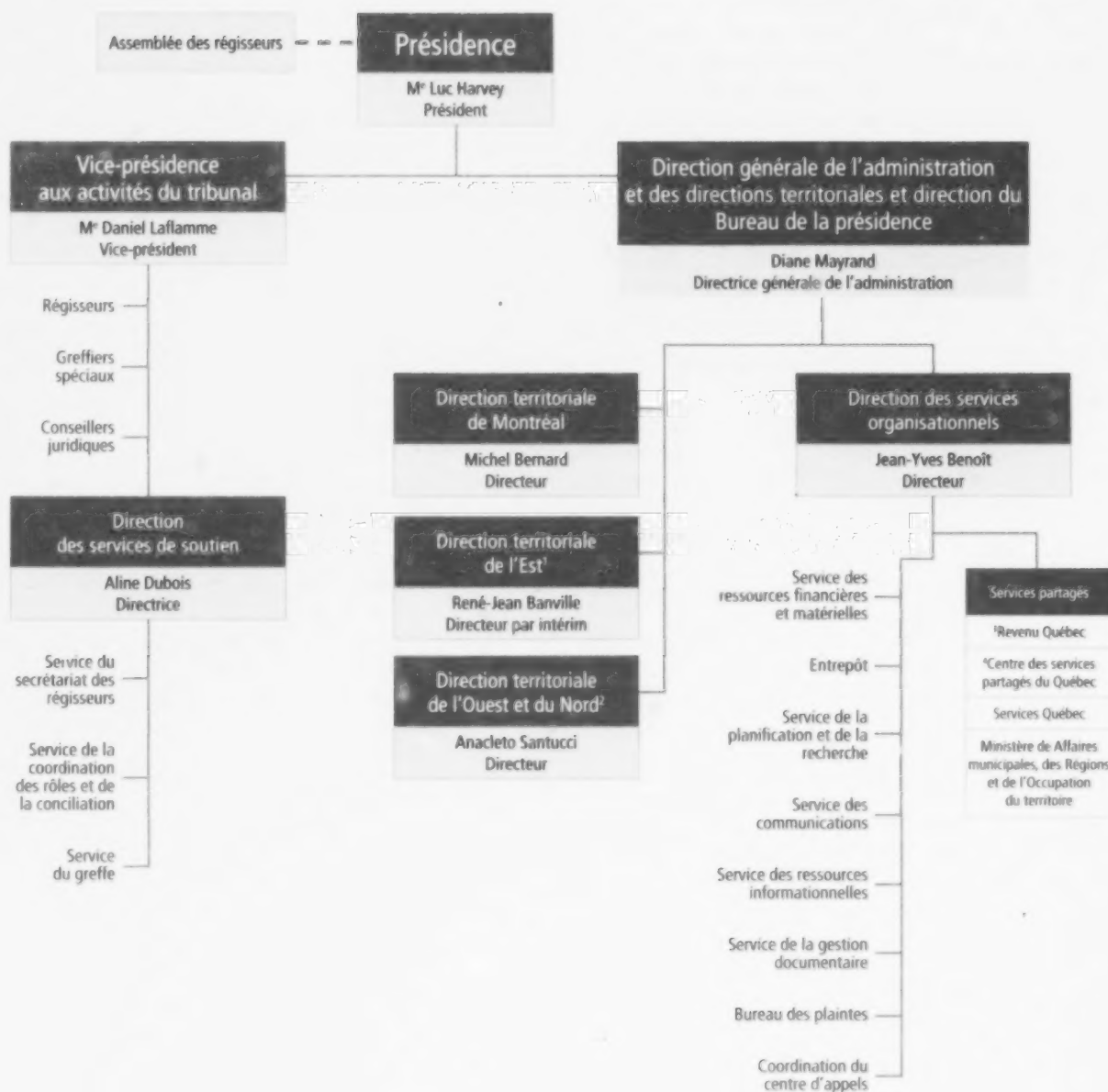
- R-8.1, r.6

Tarif des frais exigibles par la Régie du logement

D. 519-97, 1997 G.O. 2, 2391

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT AU

31 mars 2009

¹Québec, Baie-Comeau, Gaspé, Lévis, Rimouski, Rivière-du-Loup, Roberval, Saguenay, Sept-Îles, Shawinigan, Trois-Rivières²Longueuil, Drummondville, Gatineau, Granby, Joliette, Laval, Rouyn-Noranda, Saint-Hyacinthe, St-Jean, Saint-Jérôme, Sherbrooke, Val-d'Or, Valleyfield³Ressources humaines, ressources matérielles (aménagement) et vérification interne⁴Rémunération et avantages sociaux

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX 2008-2009

Régisseurs

Adam, Serge
Barakatt, Jocelyn
Bernard, Gérald ¹⁻²
Bertrand, Carole
Bibeault, Hélène
Bisson, Jean
Bissonnette, Christine ¹
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Champigny, Francine ¹⁻²
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire ¹
De Palma, Luce ¹
Ducheine, Suzie
Dumont, Danielle ¹

Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Giroux, Johanne ²
Gravel, Jocelyne
Harvey, Luc ³
Jodoin, Francine ¹
Joly, Gilles ¹
Laflamme Daniel ¹⁻⁴
Landry, Marc
Lavigne, Marc ¹
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Mercier, Dina ²
Moffatt, Éric Luc
Monty, André

Morin, Anne ¹
Nobile, Rosario
Novello, Claudine ¹
Santirossi, Marie Loursa
Simard, Patrick
Thérien, Pierre ¹

Greffiers spéciaux

Bousquet, Nathalie
Couture, Claude
Jodoin, Isabelle
Landry, Jean-Yves
Levasseur, Louis ⁵⁻⁶
Poitras, Marie

¹ Membre du bureau de révision

² Retraité

³ Président

⁴ Vice-président

⁵ Secrétaire de la Régie

⁶ En préretraite depuis le 30 juin 2008

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT ET DES AUTRES LOCALITÉS OÙ ELLE SIÈGE

BAIE-COMEAU

Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
Téléc. : 418 295-4010

JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8
Téléc. : 450 752-6911

DRUMMONDVILLE

2^e étage
1680, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3
Téléc. : 819 475-8667

LAVAL

3^e étage, bureau 3.10
2800, boul. Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9
Téléc. : 450 680-6026

GASPÉ

1^{er} étage, bureau 1.05
96, Montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4
Téléc. : 418 360-8475

LÉVIS

Rez-de-chaussée
5130, boul. de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 4Z7
Téléc. : 418 833-4886

GATINEAU

4^e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2
Téléc. : 819 772-3425

LONGUEUIL

Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléc. : 450 928-7741

GRANBY

Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3
Téléc. : 450 776-7171

MONTREAL – Village olympique

Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest, (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X1
Téléc. : 514 864-3633

MONTREAL – Centre-ville

Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

SAINT-JEAN

Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean (Québec) J3B 2C2
Téléc. : 450 348-4808

QUÉBEC

Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléc. : 418 646-3570

SAINT-JÉRÔME

Bureau 1503 A
500, boul. des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2
Téléc. : 450 569-3157

RIMOUSKI

Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4
Téléc. : 418 727-3968

SEPT-ÎLES

Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
Téléc. : 418 964-8049

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3J1
Téléc. : 418 862-7038

SHAWINIGAN

Bureau RC 02
212, 6^e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Téléc. : 819 536-5684

ROBERVAL

2^e étage, bureau 2.13-A
755, boul. Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4
Téléc. : 418 275-6465

SHERBROOKE

Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléc. : 819 820-3274

ROUYN-NORANDA

Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléc. : 819 763-3585

TROIS-RIVIÈRES

Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléc. : 819 371-6097

SAGUENAY

Rez-de-chaussée, bureau 10
3950, boul. Harvey
Arrondissement Jonquière
Saguenay (Québec) G7X 8L6
Téléc. : 418 695-8194

VAL-D'OR

Bureau 103
595, 6^e avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
Téléc. : 819 354-4406

SAINT-HYACINTHE

Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
Téléc. : 450 778-6644

VALLEYFIELD

Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8
Téléc. : (450) 370-3194

AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

MATANE

Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

THETFORD MINES

693, rue St-Alphonse Ouest
Thetford Mines (Québec) G6G 3X3

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE

795, avenue du Palais
Saint-Joseph de Beauce
(Québec) G0S 2V0

EN 2008-2009, LA RÉGIE A ÉGALEMENT TENU DES AUDIENCES DANS LES VILLES ET LOCALITÉS SUIVANTES :

Akulivik	Kangiqsujaq	Quaqtaq
Alma	Kangirsuk	Saint-Joseph-de-Beauce
Amos	Kuujuuaq	Sainte-Anne-des-Monts
Aupaluk	Kuujuarapik	Salluit
Chibougamau	La Malbaie	Sorel-Tracy
Chicoutimi	La Tuque	Tasiujaq
Dolbeau	Matane	Thetford Mines
Iles-de-la-Madeleine	Mont-Laurier	Umiujaq
Inukjuak	New Carlisle	Victoriaville
Ivujivik	Paspébiac	
Kangisualujuaq	Puvirnituq	

ADRESSE DU SITE INTERNET DE LA RÉGIE DU LOGEMENT
www.rdl.gouv.qc.ca

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE
Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Comme il l'a expressément mentionné dans son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugé essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles que le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions. Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant responsable à l'éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés.

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.
4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des valeurs organisationnelles de la Régie du logement. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.
5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.
7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.
8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.
10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.
12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.
13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Loi sur la Régie du logement

(L.R.Q., c. R-8.1, a. 8 et 108, par. 6o)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.
15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.
16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes à but non lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

- 1° le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités ;
- 2° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.
20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.
21. Le présent code s'applique, en faisant les adaptations requises, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement.

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement édicté par le décret n° 1660-85 du 5 juin 1985.
23. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication dans la Gazette officielle du Québec.



Régie
du logement

Québec

